



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores
Misti de Arequipa, año 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTORA

Br. Ana María Urquiza Ayma

ASESOR

Dra. Yolanda Soria Pérez

SECCIÓN

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

Jurado calificador

.....
Presidente del jurado
Dra. Rosalia Zárate Barrial

.....
Secretario del jurado
Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

.....
Vocal del jurado
Dra. Yolanda Soria Pérez

Dedicatoria:

Con todo mi amor y cariño a mis hijos Christian y Diana, quienes son mi motor para seguir avanzando y ser mejor cada día.

A mi esposo, quien siempre me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante, sobre todo por su comprensión y paciencia para que pudiera terminar y realizar este trabajo.

A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme formarme y desarrollarme profesionalmente.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios, por su bondad e infinita gracia que me llena siempre de esperanzas y deseos de ser cada día mejor.

A mi asesora Dra. Yolanda Soria Pérez, por su valiosa orientación en el desarrollo del presente trabajo y por la dosis de confianza y seguridad para lograr objetivos claros y de superación personal y profesional.

A la Jefatura de la Micro Red de Edificadores Misti - Arequipa, por brindarme el apoyo necesario para la aplicación de las encuestas a los usuarios del centro de salud para el desarrollo de la presente investigación.

Declaratoria de autoría

Yo, Ana María Urquizo Ayma, identificado con DNI N° 29397173, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017”, presentado en 105 folios, para la obtención del grado académico de Maestro (a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de noviembre del 2017

Ana María Urquizo Ayma
DNI N° 29397173

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017”, cuyo objetivo es: Determinar la calidad de servicio en la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa, año 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y elementos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	X
Resumen	Xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	34
1.6. Objetivos	34
II. Marco metodológico	36
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de la variable	39
2.3. Metodología	40
2.4. Tipos de estudio	40
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Procedimiento de recolección de datos	48
2.9. Análisis de datos	48
2.10. Elementos éticos	49

III. Resultados	50
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	64
VII. Referencias bibliográficas	66
 ANEXOS	 71
Anexo A: Artículo Científico	72
Anexo B: Matriz de consistencia	79
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	81
Anexo D: Certificados de validación de instrumentos	83
Anexo E: Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad	91
Anexo F: Confiabilidad – Alfa de Crombach	94

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Dimensiones de la calidad de servicio (Modelo SERVQUAL)	26
Tabla 2: Resumen cronológico de los más relevantes aportes sobre la medición de la calidad del servicio	27
Tabla 3: Operacionalización de la variable calidad de servicio	39
Tabla 4: Baremos de la calidad de servicio	45
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos	46
Tabla 6: Niveles de confiabilidad	47
Tabla 7: Confiabilidad del instrumento calidad de servicio que evalúa la expectativa - Alfa de Cronbach	47
Tabla 8: Confiabilidad del instrumento calidad de servicio que evalúa la percepción - Alfa de Cronbach	47
Tabla 9: Confiabilidad del instrumento calidad de servicio que evalúa la expectativa y la percepción - Alfa de Cronbach	48
Tabla 10: Criterios de medición de la variable calidad de servicio	51
Tabla 11: Descripción de la diferencia entre las percepciones y las expectativas	52
Tabla 12: Calidad de servicio de atención en la Micro Red de salud	53
Tabla 13: Calidad de servicio respecto a la fiabilidad	54
Tabla 14: Calidad de servicio respecto a la capacidad de respuesta	55
Tabla 15: Calidad de servicio respecto a la seguridad	56
Tabla 16: Calidad de servicio respecto a la empatía	57
Tabla 17: Calidad de servicio respecto a los elementos tangibles	58

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Calidad de servicio de atención en la Micro Red de salud	53
Figura 2: Calidad de servicio respecto a la fiabilidad	54
Figura 3: Calidad de servicio respecto a la capacidad de respuesta	55
Figura 4: Calidad de servicio respecto a la seguridad	56
Figura 5: Calidad de servicio respecto a la empatía	57
Figura 6: Calidad de servicio respecto a los elementos tangibles	58

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017” tiene como objetivo general determinar la calidad de servicio en la Micro Red de salud Edificadores Misti de Arequipa, durante el año 2017, en relación a la percepción y expectativas del usuario.

La investigación fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 126 usuarios. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, debidamente validado a través de juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de confiabilidad Alfa de Crombach. Los datos obtenidos fueron procesados a través del programa Microsoft Excel 2010 y para el análisis estadístico de los datos se empleó el Programa basado en el software EPI INFO.

Como resultado se encontró que en la calidad de servicio hay un nivel de expectativa del 51.3% frente al nivel de percepción de 48.7%, notándose claramente un nivel de insatisfacción; en la dimensión fiabilidad se encontró un nivel de expectativa de 51.1% y en la percepción un nivel de 48.9%; en la dimensión capacidad de respuesta se encontró un nivel de expectativa de 50.5% y en la percepción un nivel de 49.5%; en la dimensión seguridad se encontró un nivel de expectativa de 51.1% y de percepción un nivel de 48.9%; en la dimensión empatía se encontró un nivel de expectativa de 52.3% y de percepción un nivel de 47.7%; en la dimensión elementos tangibles se encontró un nivel de expectativa de 50.5% y de percepción un nivel de 49.5%, observándose que en todas las dimensiones la brecha es negativa. Por tanto, como un servicio global la brecha también fue negativa, es decir todo el servicio prestado es insatisfactorio.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción, expectativa y percepción.

Abstract

The present research work entitled "Quality of service in the Micro Network of Health Misti Editors of Arequipa, year 2017" has as a general objective to determine the quality of service in the Micro Health Network Edifying Misti of Arequipa, during the year 2017, in relation to the perception and expectations of the user.

The research was of a basic type with a quantitative approach; of non-experimental design, it is also cross-sectional. The population and sample consisted of 126 users. The technique used to collect information was the modified SERVQUAL survey for health facilities and the data collection instrument was the questionnaire, duly validated through expert judgment and determined its reliability through the Crombach Alpha reliability statistic. The data obtained were processed through the Microsoft Excel 2010 program and for the statistical analysis of the data, the EPI INFO Program software was used.

As a result, it was found that in the quality of service there is an expectation level of 51.3% compared to the perception level of 48.7%, clearly noticing a level of dissatisfaction; in the reliability dimension, an expectation level of 51.1% was found and in perception a level of 48.9%; in the response capacity dimension, an expectation level of 50.5% was found and in perception a level of 49.5%; in the security dimension, an expectation level of 51.1% was found and a level of 48.9% was perceived; in the empathy dimension, an expectation level of 52.3% was found and a level of 47.7% was perceived; In the dimension of tangible aspects, a level of expectation of 50.5% was found and perception of a level of 49.5%, observing that in all dimensions the gap is negative. Therefore, as a global service, the gap was also negative, meaning that all the service provided is unsatisfactory.

Key Words: Quality of service, satisfaction, expectation and perception.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales.

Sánchez (2012), en su tesis titulada: *Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de Seguridad Social del Municipio de Guadalupe, N. L., México*, se planteó como objetivo de investigación determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. La metodología utilizada fue un estudio de tipo transversal. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa SICALIDAD previamente validada por expertos, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia en la que se consideró a derechohabientes atendidos en consulta externa durante noviembre 2011 a Enero de 2012, se calculó como tamaño de la muestra a 246 pacientes. Se realizó estadística descriptiva para el estudio de la población y para la comprobación de hipótesis a través de la prueba de Chi². Se descubrió que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están ligados a la satisfacción de los usuarios. El trato recibido por el usuario en el área de admisión, el trato recibido antes y después por el médico y por el personal de salud está también ligados a la satisfacción del usuario. Respecto a la facilidad en el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera para ser atendido por el médico no resultó estar ligado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

Bravo (2011), en su tesis titulada: *Percepción de la calidad de atención de usuarios de consulta externa del Sub Centro de Salud de Amaguaña*; se planteó como objetivo de investigación: estudiar la percepción de la calidad de la atención que tienen los pacientes en la consulta externa del Sub Centro de Salud de Amaguaña. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo, cuyo análisis son los pacientes que reclaman el servicio de consulta externa y que no sobresalen los cien diariamente, por lo que se estableció un número necesario de 30 personas que fueron encuestadas y que permitió tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad en el Sub Centro de Salud. Como corolarios más relevantes se obtuvo a)

El 76.7% de los encuestados revelan que para ser atendidos deben hacer cola hasta 180 minutos, b) Otros elementos relacionados con la calidad de atención como: si el profesional que le examinó, tuvo privacidad, si le puso esmero a sus dolencias, si le manifestó el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, c) el 96.7% de los pacientes manifiestan su bienestar. d) El 76.7 % de los pacientes piensan que los funcionarios del Sub Centro de Salud expresan interés por ofrecer un servicio de calidad.

Del Salto (2012), en su tesis titulada: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*, se proyectó como objetivo de investigación: analizar la calidad de la atención ofrecida por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. La metodología empleada fue observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales, para tal caso se toma una muestra específica y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una X confiabilidad medida por Alpha de Cronbach de 0,832. En el estudio las importantes mediciones son calidad y satisfacción. Arribó a los siguientes resultados: a) Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95% de 88,97 - 94,36%, y suponen que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p 0,000...$). b) Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p 0,000$).

González (2010), en su tesis titulada: *Estrategias de Administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas*, se planteó como propósito de investigación: examinar la gerencia del capital de trabajo planteando destrezas que contribuirían a optimizar la percepción de la calidad de los servicios brindados por el Hospital Infantil de Tamaulipas. La metodología

utilizada fue de enfoque cuantitativo; para evaluar la percepción de la calidad de los servicios brindados se manejó el instrumento SERVQUAL con valores de 1 a 5, aplicado a una muestra de 294 usuarios del hospital. Los resultados revelaron a) Una percepción global de la calidad de los servicios en un 81.08%, encontrando a la dimensión de oportunidad de respuesta como la de sobresaliente calidad (87.86%) seguido por la confiabilidad (87%), trato al paciente (83.89%), instalaciones físicas (83.40%), empatía (81.5%) y por último a la dimensión de costos como la menos eficiente (62.81%). b) Entre las conclusiones sobre la percepción de la calidad de los servicios del Hospital Infantil de Tamaulipas, se identificó un catálogo de percepción global de 81.08%, hallando a la dimensión de costos entre la de menor calidad y a la dimensión de oportunidad de respuesta como la de mayor calidad. Se concluye que una eficiente dirección de los recursos financieros ayudaría a exaltar éste índice de percepción de la calidad de los usuarios mediante un cambio en las estrategias de administración del Capital de Trabajo.

Borré (2013), en su tesis titulada: *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*, que tuvo como propósito de investigación: establecer la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes internados en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de Agosto a Octubre de 2011. La metodología que se empleó fue un estudio descriptivo transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, previo desempeño de criterios de inserción. Los datos se calcularon y graficaron en Excel, se emplearon medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la definición de resultados, teniendo el rigor metodológico y las características éticas convenientes. Como resultado se obtuvo a) La calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%, b) El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”, c) El 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años (DE: 18.5). Y como soluciones: de acuerdo a la Teoría de la Desconfirmación

de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et. al, el 78% de los pacientes comprobó altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena fluctúa entre el 60% y 100%. El 96.8% se consideró satisfecho y el 97% recomendaría la IPS.

Antecedentes Nacionales

Redhead (2015), en la tesis titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*; se planteó como propósito de investigación determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. La metodología empleada fue de investigación básica, de diseño descriptivo correlacional, transversal, de nivel cuantitativo, no experimental. Se eligió de manera no probabilística una muestra 317 clientes externos, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos SERVQUAL, que consta de 22 ítems para evaluar la calidad de servicio y un cuestionario SUCE de 12 ítems para medir la satisfacción del usuario de consultas externas. Con un Alfa de Crombach de 0,90 y un rho Spearman de 0.609, que al analizar las hipótesis específicas se determinó un rho Spearman mayor a 0.50, interpretándose que ha mayor calidad del servicio será mayor la satisfacción del usuario. En el estudio se percibió como Regular la calidad del servicio en sus dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, respectivamente sus mayores porcentajes está en el Nivel Regular 66%, 62%, 56%, 55%. Esta investigación realizada en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, lográndose una satisfacción global Regular de 60.4%. Concluyendo que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

Ramos (2015), en la tesis titulada: *Factores Asociados al Nivel de Satisfacción sobre la Calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Pícsi, 2015*, se trazó como propósito de investigación establecer los componentes

relacionados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el centro de salud de Picsi. La metodología empleada fue un estudio de tipo descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal, de diseño no experimental, con una muestra de 360 usuarios correspondiente a una atención semanal, considerando para el estudio la cuarta parte de la muestra. El instrumento empleado fue la encuesta validada por el MINSA, que consigna 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepción, contando con cinco dimensiones de estimación de la calidad de los servicios admitidos. La metodología empleada fue la encuesta SERVQUAL modificada para los Establecimientos de Salud y se procesaron los datos en Microsoft Excel 2010 y el aplicativo Epi Info. Validada por R.M. 0527-2011-MINSA. Fueron entrevistados 96 usuarios externos que acuden a los diversos servicios del Centro de Salud. Se llegó a los subsiguientes resultados a) Hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios que ofrece el centro de salud, mientras que un 27,84 % de usuarios declaran no estar satisfechos, demostrándose que el método empleado se encuentra entre lo que se considera correcto para un óptimo servicio con calidad.

Podesta (2012), en su tesis titulada: *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD Vitarte*, se planteó como objetivo determinar la *calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD Vitarte*, en el año 2012. La metodología utilizada fue Enfoque fue Cuantitativo, No Experimental con Diseño Descriptivo Correlacional de método deductivo. Se eligió a una población de 15,954 pacientes quirúrgicos historiados en los años 2010 y 2011, de los cuales se obtuvo una muestra probabilística de 1000 pacientes, el instrumentos utilizado fue la encuesta SERVQUAL adaptada a Salud, aplicándose la Estadística Descriptiva y el software SPSS versión 19.0. Se demostró que el 25% de los 1000 pacientes quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD – Vitarte, presentaron un nivel malo en cuanto a la calidad de la atención hospitalaria, el 30% presento un nivel regular y el 45% presento un nivel bueno en calidad de la atención hospitalaria. Se concluye que se deben establecer criterios consensuados que aprueben el diseño de un modelo de Gestión integral de la lista de espera quirúrgica, que incluya desde la premisa quirúrgica hasta la resolución del proceso.

García, Gálvez (2016) en la tesis titulada: Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– EsSalud, Chongoyape – Perú, se trazó como objetivo de estudio, confrontar el nivel de satisfacción de los usuarios externos agrupada a la calidad de atención admitida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú, año 2016. La metodología empleada fue de tipo descriptivo transversal, de diseño no experimental, analítico y cuantitativo. Se empleó como instrumentos de recaudación de datos la encuesta SERVQUAL reformada, con una confiabilidad de 95%. La población estuvo conformada por los individuos de EsSalud, siendo de 7499 y la de MINSA 11,788 siendo la muestra por cada uno de 114 individuos que contuvo usuarios externos y acompañantes, formando un total de 228. Los resultados alcanzados estuvieron conformados de la siguiente manera: a) EsSalud obtuvo un nivel de satisfacción del 71,7%, en donde la dimensión seguridad fue la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en relación con el MINSA que obtuvo una satisfacción del 44,6% en donde la dimensión de empatía fue la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. Durante todo el proceso se asumió criterios de rigor científico y los principios éticos.

Campos (2008), en la tesis: *Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes 2008*; asumió como propósito el establecer la relación de la calidad de servicio percibido con respecto a la satisfacción de los pacientes del Hospital Santa María del Socorro en el periodo 2008. La metodología empleada fue la descriptiva, correlacional, transversal de diseño no experimental, relacionando las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario. Se eligió 216 usuarios de ambos sexos, entre 15 y 75 años. Se empleó la encuesta SERVQUAL, con 48 preguntas, aplicando el Alfa de Cronbach, en donde se obtuvo una confiabilidad del 0,884. Se empleó la estadística descriptiva, la media aritmética y la desviación estándar, se procesaron los datos en el programa Excel y para su análisis se empleó el software estadístico SPSS 13.1; asimismo se empleó el analizador χ^2 , evidenciándose la hipótesis mediante la t de student para 5% de error muestral y 95% de confianza. Los resultados obtenidos fueron: a) El 82.4% de los individuos

encuestados declararon estar satisfechos, b) El 14.4% manifestó estar insatisfecho y el 1.4% no definió su grado de satisfacción, c) Los usuarios que reconocieron estar largamente satisfechos o muy insatisfechos, constituyen el 0.9% correspondientemente.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Calidad de servicio

Palmer, indicó como: “un proceso para determinar la calidad que analiza las deficiencias encontradas y la adopción de medidas, a fin de mejorar el desempeño, seguidos de una nueva medición de la calidad para determinar si se ha logrado una mejora. Se trata de una actividad cíclica y sistemática que utiliza normas de medición”. (1989, p.17)

Según el autor la calidad es una acción que se da en todo proceso y de manera ordenada que hace uso de normas y procedimientos a fin establecer la mejora en algún servicio determinado.

Tari, menciona sobre la calidad de servicio como: “la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, esta definición por si sola es amplia y subjetiva, por lo que se pueden encontrarse inconvenientes”. (2003, p. 24)

Varo, señala que: “En lo que se refiere a la calidad de los servicios de salud, en la literatura especializada existen numerosas definiciones, y ellas hacen referencia a la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización para satisfacer las necesidades de los consumidores de los servicios de salud” (1994, p. 58-59).

Según el autor, la variedad de definiciones sobre calidad de servicios de salud, siempre está referida a la magnitud en distinto grado de las instituciones que busca satisfacer las carencias de los usuarios de los servicios de salud.

Mira y Aranaz, (2001). En su investigación señala que la respuesta de la asistencia sanitaria se calcula en términos de confianza, eficiencia y percepción por

el paciente, asimismo, por su sensación de bienestar físico y mental y también por su satisfacción con el resultado.

Chandia (2006), señala a la calidad como el “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud, para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

Stoner, Freeman y Gilbert, (1996), señalan en su publicación que la calidad en el centro de trabajo va más allá de crear un resultado de calidad privilegiada a la medida y de buen costo, como obtener productos y servicios mejorados, con costos cada vez más competitivos; lo que condiciona a hacer las cosas bien desde un inicio, para no incurrir en errores que luego tengan que corregirse, lo que conllevaría a que la organización realice gastos para afrontar los errores que pudieron evitarse. Además el producto o servicio al llegar al cliente busca satisfacerlo.

Parejo señala que: Es inevitable diseñar soluciones a partir de perspectivas diferentes para brindar una atención de calidad, ágil y veraz, por lo cual es necesario considerar la eficacia y la eficiencia, siendo la eficacia el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos y la eficiencia que significa que esos objetivos propuestos sean bien hechos. (1995, p.94).

En este sentido podemos establecer que la eficacia y eficiencia se complementan y son necesarios para optimizar la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofrecidos.

Calidad de Servicio en salud

Donabedian (1988), “La calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes que su especie”. (p.857).

El autor da a conocer que la calidad es una progresiva mejora en salud lo cual se debe a la atención que el profesional brinda al paciente. La evaluación de la calidad en salud, valora de manera simultánea el interés que los usuarios tienen

antes y después de recibir la atención de salud. Dependiendo de la calidad de atención de salud que se obtenga contrastara el nivel de la calidad del servicio.

Donabedian, (1996), sustenta que la calidad en salud es lograr la preferencia que brinda beneficios a los usuarios por medio de la aplicación del conocimiento y tecnología más adelantada tomando en cuenta las exigencias del paciente así como las magnitudes y restricciones de los recursos de la Institución de acuerdo con los valores sociales destacados. Además afirma que la calidad es un proceso integral, estable y de mejoramiento continuo, que comprende a toda la institución en la exploración y aplicación de perfiles de trabajo creativos e innovadores que poseen un valor agregado, que permita superar las carencias y e intereses del usuario y la colectividad. El impacto que crean los servicios de salud cuando son evaluados de manera individual, según el criterio de los beneficiarios, según sus expectativas. En síntesis, la calidad de atención se basa en la dependencia de un diagnóstico conveniente para cada paciente, en la gestión de un tratamiento idóneo para restablecer la salud. En ese efecto se considera que: "Calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes" (Tora, 1996).

Para el Ministerio de Salud (MINSA) del Perú concibe la definición expresada originariamente por Avedis Donabedian: "La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin acrecentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario".

En el 2011 el MINSA aprueba la "Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo" la R.M. No 527-2011/MINSA; de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del MINSA y con uso también de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo de EsSalud, Sanidad de las Fuerzas Armadas de las Fuerzas Policiales, Privados y otros en los que se brinde atención de salud. El documento técnico plantea la implementación

de la metodología SERVQUAL en la evaluación de la calidad de atención de los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización en los establecimientos de salud de nuestro país con la finalidad de estandarizar la evaluación de la calidad del servicio desde el punto de vista de los usuarios externos de los servicios de salud. No obstante, no propone un modelo específico de la encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios denominados “de soporte”, dentro de los que se encuentra el servicio de diálisis en sus diferentes modalidades.

La calidad de atención en las instituciones de salud ha sido explicada de varias maneras. Varios investigadores establecen que la valoración de calidad se encuentra bajo la perspectiva del usuario externo, ya que estos definen la calidad del producto final, si estas coberturan sus expectativas, ante una limitación de carencias. También es calificado como la asociación de estructura, proceso y resultado y de qué forma los resultados concuerdan en cada usuario externo y su satisfacción.

Según Otero & Otero (2001), la calidad de la salud radica en satisfacer o superar las expectativas de manera oportuna. Es atribuir una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de estimaciones sistemáticas. Exige siempre un patrón básico de referencia y un indicador para comprobar si el estándar fue sobrepasado o no.

Parasuraman, Zeithaml y Berry, “Consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”. (1988, p.64).

Según lo citado, la calidad de servicio es una forma de contraste en que el usuario experimenta con sus expectativas y la sensación que tiene luego de haber sido atendido.

Parasuraman y Col diseñaron una encuesta denominado Encuesta Service Quality (SERVQUAL), la cual accede identificar la brecha existente entre las expectativas en relación al servicio y las percepciones frente al uso de este servicio, valorando las dimensiones de la calidad (1993).

Por lo que se entiende que el resultado se constituye en la medida de la calidad del servicio y la brecha existente resulta como indicador para mejora de la organización.

SERVQUAL es una herramienta abreviada de escala múltiple planteada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios; subsiguientemente fue adecuada y validada para medir servicios de salud a nivel hospitalario por Babakus y Mangold (1992). Para más adelante ser adaptada y validada externamente y ser usada en establecimientos de salud de primer nivel de atención en el Perú.

El modelo SERVQUAL, también conocido como el modelo de las discrepancias, define la calidad del servicio como el contraste entre las percepciones ciertas por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado anticipadamente. De esta manera que, el cliente evaluará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. En tanto que las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, prestan una especial ventaja al hecho de superar las expectativas de sus clientes, lo que involucraría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

El enfoque metodológico SERVQUAL plantea la estimación de la calidad desde la perspectiva del usuario, en dos partes: una sobre expectativas y otra sobre percepciones. La herramienta original de SERVQUAL presenta 22 ítems valorados en una escala Likert de 7 puntos. Los usuarios primeramente califican las expectativas de la prestación en términos de las empresas excelentes y luego las percepciones en relación con la prestación recibida por la empresa en cuestión.

Si los resultados del manejo de los instrumentos revelan que la evaluación de las percepciones quedó por debajo de las expectativas, son señal de una mala calidad; lo contrario indica una buena calidad.

El modelo se presenta así:

$$C = P - E$$

Dónde:

C = Calidad del servicio prestado

P = Percepciones del cliente y

E = Expectativas del cliente.

La percepción del cliente o usuario está referida a como éste aprecia que la organización está acatando con la entrega de la prestación, de acuerdo con la forma como él valora lo que recibe. Las expectativas del usuario definen lo que espera que sea la prestación que entrega la organización. Esta expectativa se forma fundamentalmente por sus experiencias sucedidas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. Cuando el cliente o usuario emite un juicio, es cuando se debe implementar mejoras en el sistema.

La línea de separación que existe entre percepción y expectativas, instituye según este modelo, la medición de calidad. Como las necesidades son fuertes y dependen de un conjunto de factores internos y externos, definitivamente esta medición muestra el déficit de calidad de servicio, revelando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe fortalecer.

Si la calidad de servicio es función del desacuerdo entre percepciones y expectativas, tan trascendente será el cometido de unas como de otras. Para un mejor conocimiento, Parasuraman, et al. analizaron cuáles eran las primeras condicionantes en el orden de las expectativas.

Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre la variedad de clientes o usuarios del servicio, las necesidades adecuadas que desea satisfacer cada cliente con la prestación del servicio que va a tomar, las experiencias ya vividas sobre el mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la organización proveedora del servicio, prácticamente a través de la publicidad o acciones promocionales.

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Estas dimensiones son definidas en la siguiente tabla:

Tabla 1

Dimensiones de la calidad de servicio (Modelo SERVQUAL)

Dimensiones	Definiciones	Ítem
Fiabilidad	Capacidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.	1 al 5
Capacidad de Respuesta	Disposición para ayudar a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno.	6 al 9
Seguridad	Destreza para transmitir credibilidad en la atención y con la inexistencia de peligros o dudas.	10 al 13
Empatía	Capacidad para ponerse al lado del otro. Satisfacción con el trato recibido durante el servicio, percibidos por la atención individualizada ofrecida por el servicio.	14 al 18
Elementos Tangibles	La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.	19 al 22

Fuente: Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid. 1ra. Edición. Editorial Díaz de Santos.

El modelo SERVQUAL, fue adecuado por el Ministerio de Salud del Perú (2011) mediante la “*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*” con la RM N° 527-2011/MINSA, que incluye 5 dimensiones de la evaluación de la calidad, que se distribuye en 22 preguntas: fiabilidad (1 al 5), capacidad de respuesta (6 al 9), seguridad (10 al 13), empatía (14 al 18) y elementos tangibles (19 al 22).

A partir de las definiciones anteriores, es significativo enfatizar la presencia de la concepción de la calidad, para la adecuación del uso al momento de medir la calidad de servicio. Comúnmente hallamos productos o servicios que cumplen con ciertas características o exigencias, pero no satisfacen las

expectativas del usuario, por lo que resulta primordial al definir la calidad, tomar como punto de partida al usuario.

En efecto, podemos considerar que un servicio o producto, tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario.

Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio

Tabla 2

Resumen cronológico de los más relevantes aportes sobre la medición de la calidad del servicio.

Autores	Aportes	Año
Oliver	Paradigma Desconfirmatorio	1980
Grönroos	Modelo de Calidad de Servicio	1984
Parasuraman, Zeithaml y Berry	Modelo SERVQUAL	1985, 1988
Eiglier y Langeard	Modelo de Servucción	1989
Cronin y Taylor	Modelo SERVPERF	1992
Teas	Modelo de Desempeño Evaluado	1993, 1994
Rust y Oliver	Modelo de los Tres Componentes	1994
Dabholkar, Thorpe y Rentz	Escala Multinivel de Calidad del Servicio	1996
Philip y Hazlett	Modelo P-C- P	1997
Brady y Cronin	Modelo Jerárquico Multidimensional	2001
Akbaba	Técnica del Factor Incidente Crítico	2006

Fuente: Elaboración propia.

Satisfacción del Cliente

El conocimiento de satisfacción del paciente describe al nivel de aprobación de la persona cuando efectúa una compra o emplea un servicio. El entendimiento muestra que, a más satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a concertar servicios en la misma entidad. Es viable precisar a la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (Kotler, 1996)

Para toda institución, la medida de la satisfacción del cliente es un modo de evaluar la calidad de atención de un servicio ofrecido; siendo transcendental su conocimiento para su conservación y/o para la búsqueda de la perfección en el servicio ofrecido. Por tanto, la medida de la satisfacción del cliente debe ser observada como un paso permanente de las acciones de gestión, esto nos permitirá:

- a. Reconocer las necesidades y expectativas del usuario; e identificar rápidamente los cambios que se ocasionen.
- b. Recopilar los datos mediante mediciones cualitativas y cuantitativas.
- c. Procesar los datos y obtener información primaria del establecimiento.
- d. Integrar los resultados obtenidos en la mejora continua de la gestión de los sitios claves de la institución. (Zelaya, 2006)

En resumen, toda empresa que haya logrado cautivar con su servicio al cliente, tendrá su respaldo, su lealtad, que sobrevendrá más adelante en el incremento de sus ventas, la buena referencia y recomendaciones para conquistar clientes nuevos para una delimitada intervención sobre el mercado.

La satisfacción del cliente está compuesta por tres elementos:

Las Percepciones: Es el desempeño que siente haber conseguido el cliente luego de obtener un producto o servicio. El beneficio percibido posee las consiguientes particularidades:

- a. Se establece a partir de la perspectiva del cliente, no de la institución.
- b. Se fundamenta en las respuestas que el cliente consigue con el bien o servicio.
- c. Está fundado en las apreciaciones del cliente, no obligatoriamente en la realidad.
- d. Soporta el impacto de las informaciones de otros individuos que intervienen en el cliente.
- e. Obedece del temple del cliente y de sus consideraciones.

- f. Dada su complicación, el beneficio percibido puede ser alcanzado luego de una profunda exploración que inicia y finaliza en el cliente.

Las Expectativas: Son los anhelos que los clientes tienen para obtener algo. Las expectativas de los clientes se originan por el efecto de las situaciones siguientes:

- a. Ofrecimientos que hace la institución acerca de los patrocinios que propone el bien o servicio.
- b. Experiencias de compras anteriores.
- c. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- d. Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, esta debe tener cuidado de tener un correcto nivel en las expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son muy bajas no atraen suficientes clientes, si por el contrario son exageradamente altas, los clientes se considerarán desilusionados inmediatamente después de la compra.

Algo importante sobre esta parte es que la reducción en los índices de satisfacción del cliente no siempre implica reducción en la calidad de los bienes o servicios, en diversas cuestiones es la consecuencia de un incremento en las expectativas del cliente, circunstancias que es imputable a las acciones de la mercadotecnia.

En tal sentido, es de transcendental valor monitorear habitualmente las expectativas de los clientes para comprobar lo siguiente:

- a. Si está internamente de lo que la institución puede ofrecerle.
- b. Si está por abajo o arriba de las expectativas que establece la competitividad.
- c. Si concuerdan con lo que el cliente medio espera, para decidirse a comprar.

Los niveles de satisfacción: Ejecutada la adquisición de un bien o servicio, los clientes perciben uno de estos tres niveles de satisfacción:

- a. **Insatisfacción:** Es cuando el servicio avistado del bien no logra las expectativas del usuario.
- b. **Satisfacción:** Es cuando el servicio avistado del bien concuerda con las expectativas del usuario.
- c. **Complacencia:** Es cuando el servicio avistado del bien rebasa las expectativas del usuario.

Se puede saber el grado de lealtad hacia una marca o empresa, dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, por ejemplo: un cliente descontento cambiara de marca o empresa inmediatamente. De igual manera, el cliente satisfecho se conservará leal, hasta que encontrar otra empresa o marca que le proporciona una mejor oferta. Asimismo, el cliente complacido será leal a su marca o empresa ya que concibe una correspondencia emocional que supera largamente a su raciocinio. Por tal motivo, las empresas inteligentes buscan consentir a sus clientes mediante promesas que solo alcanzan conceder (Labrador, 2006).

1.3. Justificación

Justificación practica

Porque existe la necesidad de conocer la calidad de servicio que reciben los usuarios o pacientes de la Micro Red de Salud Edificadores Misti, mediante la medición de las expectativas y de las percepciones, según el modelo de SERVQUAL y cuyos resultados coadyuvaran a fundamentar y complementar posibles soluciones mediante las recomendaciones que se hagan a fin de brindar mejores servicios y por ende mejorar la calidad de servicio al usuario, con una descripción seria y única de las dimensiones referidas a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

La particularidad del estudio, se basa en que generara información para optar por medidas de tendencia para mejorar la institución y el sector salud sobre la calidad de servicio del usuario externo, en la Micro Red de Salud Edificadores Misti, Arequipa 2017, caracterizando las cualidades o propiedades

de la calidad de servicio, que desean tener, es por ello que se hace este estudio a fin de que los resultados sobre la calidad del servicio que se brinda en la micro Red, permitan hacer conocer la realidad y el grado de satisfacción que tienen los usuarios por los servicios que se brindan en bienestar de la población de la jurisdicción, estos resultados también influirán en la toma de decisiones de los directivos para la mejora de los servicios que brindan. El resultado del estudio es de uso exclusivo de la Micro Red, porque contribuirá significativamente en la mejora continua y de resultados para la institución.

1.4. Problema

En las organizaciones públicas y privadas ya sea nacional o internacional, inadvierten que los clientes estén satisfechos de los servicios ofrecidos.

Según Huber (1999), define Calidad de hecho y calidad en percepción, y al que Duque (2005) fundamentalmente diferencia bajo dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva que es aquella que se orienta en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva se orientan en la del consumidor, al valorar y avalar la calidad subjetiva también se logran óptimos resultados al igual que cuando se evalúa la calidad objetiva.

En las organizaciones de salud, la calidad de la atención se valora en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los resultados óptimos y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador fundamental para el progreso continuo de la calidad; ya que las nuevas visiones de gerencia en salud, fundados en el cliente, exponen que ofrecer una muy buena calidad representa no simplemente corresponder a las expectativas de los usuarios sino también excederlas, es decir, ir más allá de lo que se considera un patrón mínimo o básico de calidad.

Partiendo de ésta perspectiva, es necesario reconocer que la atención en salud debe estar fundada en el usuario como centro de lo que se establezca en la institución, a fin de atender sus necesidades de salud y alcanzar su satisfacción, pero también garantizar que existan los recursos para poder brindar una correcta atención y que ésta sea con calidad, es por ello que la mayoría de organizaciones

de salud se interesan en evaluar los servicios que ofrecen a través de encuestas formuladas a sus usuarios, posterior a la atención ofrecida, en busca de conseguir la opinión de su público objetivo frente a sus servicios.

La Micro Red de Salud Edificadores Misti, ubicado en el distrito de Miraflores y funciona hace más de 36 años, es uno de los establecimientos de salud con camas e internamiento, cuenta con 14 servicios: Medicina general, pediatría, ginecología, Centro obstétrico, odontología, psicología, nutrición, laboratorio, servicio social, tóxico y farmacia, que a su vez está conformada por los Centros de Salud Edificadores Misti con categoría 1-4, Miraflores y Mateo Pumacahua con categoría 1-3, y Puestos de Salud Porvenir y Tomasa Tito Condemayta con categoría 1-2; en cada uno de los que vienen trabajando con la comunidad en el área de salud.

Es necesario saber la preocupación transmitida por el personal directivo en cuanto a la falta de recursos económicos, logísticos y humanos en la Micro Red de Salud de Edificadores Misti, lo cual afecta de manera considerable en los servicios que brinda dicho centro de salud, lo cual se reflejara en el presente trabajo de investigación acerca de la calidad de servicio que se brinda a los usuarios del lugar.

Por tanto, es primordial la realización de este estudio, con el propósito de conocer la satisfacción que la población tiene ante los servicios de salud que recibe y de la calidad de la relación del equipo de salud con la población, ya que éstos elementos son objetivos importantes del Sistema Nacional de Salud y conocerlos proporcionará el fortalecimiento para la evaluación, promoción y resguardo de la calidad de servicio, con el fin de inducir al sector transformaciones en ese sentido como un proceso continuo, permanente y uniforme para todos los directivos del sector salud.

En este sentido, los resultados de este estudio serán de importante aplicación para analizar el trabajo de los equipos de salud, a partir de la percepción de la población, sirviendo además para reorientar o plantear mejoras en función de los pacientes los cuales son atendidos por los equipos de salud y a quienes va dirigido este modelo.

En cuanto a la satisfacción de la población es un componente fundamental en la calidad de la atención, y también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que recibe”, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial en la implementación de la atención primaria de salud Integral, y hasta el momento no se ha dado mayor importancia a la opinión de la población con respecto al trabajo que se está realizando en el área de la salud y específicamente a la atención que el personal de salud brinda en su área de cobertura.

Por lo anteriormente expuesto, es importante evaluar la satisfacción de la población ante el trabajo realizado en el área de salud, ya que la participación de la comunidad es una de las estrategias del nuevo modelo de salud, y conocer la opinión de los usuarios sobre el trabajo realizado el mismo que será útil para implementar mejoras, para lograr una verdadera participación activa y efectiva de la población y alcanzar mayor impacto en la reforma de salud que se implementa en el país.

Problema general

¿Cuál es la calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la calidad de servicio en su dimensión seguridad en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la calidad de servicio en su dimensión empatía en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?

1.5. Hipótesis

El diseño del estudio de investigación es descriptivo siendo no necesaria la enunciación de la hipótesis.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la calidad de servicio en la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la calidad de servicio en su dimensión seguridad en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la calidad de servicio en su dimensión empatía en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variable

Definición conceptual

Calidad de Servicio

Donabedian (1990) que dice “Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud” (p. 12).

En consecuencia partiendo de dicha definición en este estudio se define como la medida en la que se despliega una infinidad de actividades orientadas a la obtención de datos en tiempo y forma con relación a la prestación de un servicio de salud, lo que involucraría diferenciar favorablemente entre las expectativas y percepciones del usuario, de tal forma que éstas podrán superar a las expectativas y a su vez tener una aceptación positiva de la calidad percibida del servicio, y una elevada satisfacción con el mismo.

La calidad de servicio deriva de realizar la diferencia entre las percepciones contra las expectativas de los usuarios, la que se afectará a través de la encuesta SERVQUAL del MINSA, en el transcurso del mes de julio 2017.

Expectativas: Esperanzas que los usuarios o clientes tienen por conseguir algo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Referente a la esperanza que tienen los usuarios o clientes para obtener una correcta atención de servicio de salud.

Percepción: Sentimiento del cliente sobre el servicio recibido (Labrador 2006).

Referente a la impresión de emoción interna del cliente, al poseer conocimiento del servicio de salud tomado.

Parasuraman, Zeithaml y Berry(1988) plantearon cinco elementos determinantes de la calidad de servicio:

Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

Empatía: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Definición operacional

Es la información proporcionada por los usuarios que se atienden en las sedes de los Centros de Salud Edificadores Misti, Miraflores, Mateo Pumacahua y Puestos de Salud Porvenir y Tomasa Tito Condemayta de la Micro Red Edificadores Misti, para medir la satisfacción del cliente y el tiempo que dure en atender, será medido con un cuestionario de 22 ítems conformado por 5 dimensiones e indicadores, determinándose los procesos que permitirán evidenciar las percepciones y las expectativas de los clientes.

Expectativas: operacionalmente esta comprobación de la calidad antes de recibir la atención se definió como el efecto generalizado que tuvieron los usuarios externos respecto a la atención que esperaban recibir antes de acudir a los Centros de Salud Edificadores Misti, Miraflores y Mateo Pumacahua y Puestos de Salud Porvenir y Tomasa Tito Condemayta de la Micro Red Edificadores Misti.

Percepciones: operacionalmente esta medición de la calidad después de recibida la atención se definió como el efecto generalizado que tuvieron los usuarios externos respecto a la atención tras ser recibida en los Centros de Salud Edificadores Misti, Miraflores y Mateo Pumacahua y Puestos de Salud Porvenir y Tomasa Tito Condemayta de la Micro Red Edificadores Misti.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 3

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y niveles	Criterios de Medición
Fiabilidad	Cumplimiento de la promesa de servicio Prestación sin errores	01 - 05	Escala de Likert del 1 al 7	Insatisfecho < 0
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios Proporcionar un servicio rápido	06 – 09	Extremadamente muy insatisfecho (1, 2)	Satisfecho = 0
Seguridad	Profesionalidad Cortesía, Credibilidad Seguridad	10 – 13	Muy insatisfecho (3)	Más que satisfecho > 0
Empatía	Accesibilidad Comunicación Comprensión del usuario	14 – 18	Satisfecho (4)	
Elementos tangibles	La parte visible del servicio	19 - 22	Muy satisfecho (5)	
			Extremadamente muy satisfecho (6, 7)	

2.3. Metodología

Tamayo (2003), sostiene que “la metodología constituye la medula espinal del proyecto; se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos de medición , los procedimientos y las técnicas de análisis”. (p.91)

En efecto, la metodología de la investigación es parte fundamental del propósito porque está alineada a la descripción de los resultados del problema que se investiga, mediante metodologías de observación y de búsqueda de información, contribuyendo para ello los instrumentos de medición de acuerdo a las instrucciones y procesos de estudio.

En esta perspectiva la metodología que se empleó consistió en una fase anticipada que permitió observar la calidad de servicio que se ofrece en la Micro Red de Salud Edificadores Misti. Posteriormente de forma concordada se efectuó una encuesta a los clientes de los servicios de salud. El instrumento permitió evaluar la calidad de servicio, mediante la medición de la expectativa y la medición de la perspectiva de la calidad de servicio brindado.

2.4. Tipos de estudio

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa ya que permite examinar los datos de manera numérica, en el campo de la estadística; según Hernández Sampieri (2010), manifiesta que la investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Según su finalidad fue básica, ya que es una investigación que se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el fin de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad; según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 70), consideran que la investigación básica tiene como motivación la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos.

Por su nivel, la presente investigación fue descriptiva, ya que según lo explica Hernández (2010), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

2.5. Diseño

El diseño empleado fue no experimental de corte transversal o transeccional descriptivo.

Los estudios no experimentales son aquellos en donde el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren en la realidad, no se manipulan las variables, según Gómez (2013) manifiesta que los diseños no experimentales trabajan con muestras grandes, utilizan variables, pueden ser de dos clases: transeccionales y longitudinales y no se manipulan las variables. (p.110)

En cuanto al alcance temporal, los estudios transversales o transeccional, según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. se refiere a “que los diseños de investigación transaccional recogen datos en un solo tiempo. Su intención es puntualizar las variables y analizar su ocurrencia e interrelación en un instante dado. Es similar a tomar una fotografía del momento que sucede. (2010. p. 151).

El esquema para la investigación es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra

V : Calidad de servicio

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Con respecto a la población, Parra (2003), la define como las mediciones u observaciones del universo que se está estudiando, por esta razón pueden definirse varias poblaciones en una sola investigación, dependiendo de la cantidad de características a medir. Para efectos del presente estudio la población estará

constituida por los usuarios demandantes de los servicios de salud que prestan los Centros de Salud Edificadores Misti, Miraflores, Porvenir y los Puestos de salud Mateo Pumacahua y Tomasa Tito Condemayta pertenecientes a la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa.

Muestra

El estudio presenta una muestra del tipo no probabilística intencional o por conveniencia, mediante un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra; esto quiere decir que la muestra se eligió en base a la conveniencia de accesibilidad y proximidad del investigador. En este trabajo de investigación se ha establecido el tamaño muestral intencional, en 126 usuarios, que acudieron a los servicios que brinda la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa. Según Bernal (2010), la muestra es una fracción de la población de donde se recolecta la información para la realización del estudio, y donde se ejecutará la medición de las variables. (p.161).

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional.

Es no probabilístico porque puede haber clara influencia del investigador, pues este selecciona la muestra atendiendo a razones de comodidad y según su criterio.

Es intencional por que se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos aparentemente típicos. Es muy habitual su empleo en sondeos preelectorales de zonas que, en anteriores votaciones, han marcado tendencias de voto; asimismo, puede ser que el investigador elija directa e intencionadamente los usuarios de la población. El asunto más frecuente de este procedimiento es emplear como muestra los individuos a los que se tienen fácil acceso.

Criterios de selección

El criterio de selección fue de inclusión, exclusión.

Inclusión: Persona natural o jurídica, mayores de 18 años y que el encuestado debió atenderse previamente en una de las ventanas de atención de la Micro Red.

Exclusión: Menores de 18 años y aquel usuario que no desee participar en la encuesta.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Según Arias (2006), la técnica de recolección de datos tiene que ver con el procedimiento o forma utilizada para obtener datos o información. Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, ya que según Carrasco (2013), la encuesta permite la indagación, exploración y recolección de datos mediante preguntas formuladas indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio o que son parte de la muestra. (p. 314)

Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario para medir las actitudes con escala Likert.

Para la medición de la calidad del servicio se utilizó la escala SERVQUAL desarrollada por Zeithaml & Parasuraman (1988), la misma que estuvo conformada por dos cuestionarios que evaluaron las expectativas y las percepciones en cuanto a la atención de los usuarios externos de la Micro Red de Salud Edificadores Misti.

Cada pregunta tuvo una escala valorativa que va desde el número 1 hasta el número 7, asignándole al número 1 como de extremadamente muy insatisfecho y al número 7 como extremadamente muy satisfecho.

Ficha técnica del cuestionario de la calidad de servicio

Nombre	: Calidad de servicio
Autor	: Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. . (1988) “Calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos usuarios de acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”. Barcelona: Editorial Díaz de Santos.
Objetivo	: Determinar la calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, 2017.
Tiempo de aplicación	: 10 minutos
Dimensiones	: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
Escalas de medición	: 7 niveles: 6 - 7 = extremadamente muy satisfecho 5 = muy satisfecho 4 = satisfecho 3 = muy satisfecho 2 -1 = extremadamente muy insatisfecho
Nº de ítem	: 22 preguntas con escalas tipo Likert.

Tabla 4

Baremo de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Rangos
Calidad de Servicio	Bajo	[022 -066]
	Medio	[067 - 110]
	Alto	[111 - 154]
Elementos tangibles	Bajo	[04 - 12]
	Medio	[13 - 20]
	Alto	[21 - 28]
Fiabilidad	Bajo	[05 - 15]
	Medio	[16 - 25]
	Alto	[26 - 35]
Capacidad de respuesta	Bajo	[04 - 12]
	Medio	[13 - 20]
	Alto	[21 - 28]
Seguridad	Bajo	[04 - 12]
	Medio	[13 - 20]
	Alto	[21 - 28]
Empatía	Bajo	[05 - 15]
	Medio	[16 - 25]
	Alto	[26 - 35]

Fuente: Elaboración propia.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Para establecer la validez del instrumento, se sometió a la opinión de un experto especializado en Metodología de la Investigación, el mismo que validó los elementos de claridad, pertinencia y relevancia, considerando que el instrumento se encontraba adecuado y que procedía su aplicación, según Hernández et al (2010), el juicio de expertos reside en hacer preguntas a expertos para validar los elementos de claridad, pertinencia y relevancia de las preguntas pertenecientes a las dimensiones de las variables de estudio

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N°	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Maestro	Miluska Rosario Vega Guevara	Aplicable
2	Maestro	Cesar Del Castillo Talledo	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández y otros (2004), la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo fenómeno genera resultados similares. Según el autor, la confiabilidad varía de acuerdo con el número de ítems, ya que mientras más ítems haya, mayor será la confiabilidad del instrumento. Siguiendo con el mismo autor, existen diversas técnicas de medición de confiabilidad, y la utilizada en esta investigación fue el Coeficiente Alfa de Cronbach. Este requiere una sola administración del instrumento, produciendo valores desde el cero hasta el uno, donde los valores más cercanos a la unidad reflejan mayor consistencia interna de los indicadores en la escala de medición empleada. En la presente investigación, el cuestionario utilizado obtuvo una confiabilidad de 0,938 (Confiabilidad Alta) por lo que se puede decir que su administración es confiable y sus ítems son consistentes.

Comparar los resultados obtenidos de la siguiente tabla, Tomado de Ruiz Bolívar, C. (2002):

Tabla 6

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Confiabilidad baja
De 0.50 a 0.75	Confiabilidad moderada
De 0.76 a 0.89	Confiabilidad Fuerte
De 0.90 a 1.00	Confiabilidad alta

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento calidad de servicio que evalúa las Expectativas de los pacientes atendidos en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa.

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Expectativa	0.908	22

De acuerdo a la Tabla 6, la Expectativa de los pacientes atendidos en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa posee un Alfa de Cronbach de 0.908, representando una confiabilidad alta, entonces podemos aseverar que el instrumento que mide la Expectativa es confiable.

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento calidad de servicio que evalúa la Percepción de los pacientes atendidos en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa.

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Percepción	0.883	22

De acuerdo a la Tabla 6, la Percepción de los pacientes atendidos en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, posee un Alfa de Cronbach de 0.883 lo que representa una confiabilidad fuerte, entonces podemos aseverar que el instrumento que mide la Percepción es confiable.

Tabla 9

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio que evalúa la Expectativa y Percepción de los pacientes atendidos en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa.

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario	0.938	22

De acuerdo a la Tabla 6, la variable calidad de servicio de los pacientes atendidos en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, posee un Alfa de Cronbach de 0.938 lo que representa una confiabilidad alta, entonces podemos aseverar que el instrumento que mide la calidad de servicio es confiable.

2.8. Procedimiento de recolección de datos

Para iniciar con el proceso de recolección de datos, se envió una solicitud a la Gerencia de la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa, para que autoricen se pueda realizar las encuestas en los centros de salud y postas médicas de la Micro Red de Edificadores Misti, Arequipa.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de las encuestas, cuyo instrumento de recolección de datos fue la Escala SERVQUAL.

2.9. Análisis de datos

Para que los datos aporten valor eficaz a la investigación; es necesario someterlos a un proceso de tabulación y elaboración técnica que permita resumirlos, analizarlos e interpretarlos, de tal manera, que la información sea procesada utilizando un procedimiento estadístico cuantitativo de carácter descriptivo, por ser esta una investigación de tipo descriptiva.

El procesamiento y análisis del de la información: Se utilizara el programa Microsoft Excel 2013 aplicativo Epi Info, validado según R.M. 52-2011 MINSA. Además se usó Power Point 2010 y Microsoft Word 2013.

En relación al instrumento empleado, se utilizó una base de datos para organizar las opiniones obtenidas de la encuesta aplicada a las unidades informantes, lo que permitió agruparlas y estructurarlas para su análisis, a través de una de una hoja de cálculo, herramienta esta que sirvió para procesar la información, cuyas columnas se identificaron los ítems formulados con todas sus alternativas posibles y en cuya filas se registraron a las unidades informantes. Para el proceso de la información se utilizó Los resultados fueron tratados y analizados a través de Excel 2013 y el programa de software EPI-INFO, el cual es un útil software, ampliamente utilizado en la investigación aplicada a las ciencias sociales a nivel mundial para realizar tratamiento de datos y análisis estadísticos.

2.10. Elementos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos de la muestra de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado; la investigación contó con la autorización correspondiente del jefe de la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa; asimismo, se mantuvo (a) El anonimato de los ciudadanos encuestados, (b) El respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos de la investigación

Con respecto a la variable calidad de servicio, se presentan los siguientes resultados descriptivos utilizándose la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según RM 52-2011- MINSA

Los criterios que se tomaron para la medición de la variable calidad de servicio entre las expectativas y percepciones (grado de satisfacción de los usuarios) se realizaron considerando los siguientes parámetros:

Tabla 10

Criterios de medición de la variable calidad de servicio

Nivel de satisfacción			Calificación
Menor que 0	=	Insatisfecho	1
Igual a 0	=	Satisfecho	2
Mayor que 0	=	Más que Satisfecho	3

Los parámetros empleados estuvieron basados en los establecidos por Parasuraman y colaboradores y posteriormente adaptados por diversos autores para la encuesta SERVQUAL modificada.

Descripción de la diferencia entre las percepciones y las expectativas

Tabla 11

Diferencia entre las percepciones y las expectativas

Dimensión	Ítems	Percepción		Expectativa		Calidad	Calificación
		n	%	n	%		
Fiabilidad	P1	691	50.5	676	49.5	1.0	3
	P2	642	47.8	700	52.2	-4.4	1
	P3	622	47.7	683	52.3	-4.6	1
	P4	648	49.3	666	50.7	-1.4	1
	P5	699	49.1	726	50.9	-1.8	1
Capacidad de respuesta	P6	686	51.9	635	48.1	3.8	3
	P7	610	47.4	677	52.6	-5.2	1
	P8	596	50.9	576	49.1	1.8	3
	P9	658	48.0	714	52.0	-4.0	1
Seguridad	P10	653	47.9	710	52.1	-4.2	1
	P11	591	48.3	633	51.7	-3.4	1
	P12	597	47.1	671	52.9	-5.8	1
	P13	657	48.8	689	51.2	-2.4	1
Empatía	P14	596	45.3	719	54.7	-9.4	1
	P15	632	49.7	640	50.3	-0.6	1
	P16	587	47.0	663	53.0	-6.0	1
	P17	605	46.4	698	53.6	-7.2	1
	P18	694	50.1	690	49.9	0.2	3
Elementos tangibles	P19	637	48.5	677	51.5	-3.0	1
	P20	604	50.6	589	49.4	1.2	3
	P21	644	49.1	667	50.9	-1.8	1
	P22	647	49.7	655	50.3	-0.6	1
Total del servicio		13,996	48.7	14,754	51.3	- 2.6	1

En la tabla 11 observamos que se muestran un grado de percepción del 48.7 %, frente a un 51.3% de expectativa lo que hace un -2.6 grados de insatisfacción, la pregunta con más alto valor negativo fue la P14 con un -9.4%; asimismo las preguntas con valor positivo son: P1, P6, P8, P18 y P20.

Descripción de la calidad del servicio de atención al usuario

Tabla 12

Calidad del servicio de atención en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa

Dimensión	Percepción	Expectativa	Calidad	Calificación
Fiabilidad	48.9	51.1	- 2.2	1
Capacidad de respuesta	49.5	50.5	- 1.0	1
Seguridad	48.0	52.0	- 4.0	1
Empatía	47.7	52.3	- 4.6	1
Elementos tangibles	49.5	50.5	- 1.0	1
Total del servicio	48.7	51.3	- 2.6	1

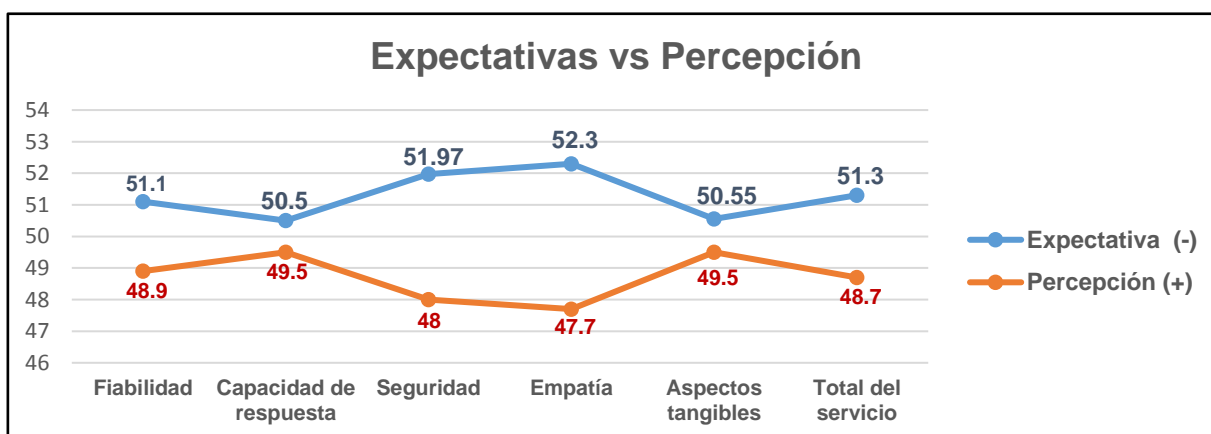


Figura 1: Calidad del servicio de atención en la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa

Interpretación: De la tabla 12 y figura 1, se observan las medidas de las expectativas y de las percepciones para cada uno de los componentes de la calidad del servicio, evidenciándose la existencia de una brecha negativa en todas las dimensiones, lo que indica que los usuarios de los diferentes servicios que presta la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa consideran que la atención ha sido de baja calidad, siendo las más amplias las correspondientes a las dimensiones empatía (-4.6) y la menos crítica capacidad de respuesta y elementos tangibles con una brecha de -1.5. Por lo tanto, todo el servicio prestado es de baja calidad (-2.6).

Descripción de la calidad del servicio respecto a la fiabilidad

Tabla 13

Calidad del servicio respecto a la fiabilidad de la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa

Preguntas	Percepción	Expectativa	Calidad	Calificación
P1	50.5	49.5	1.0	3
P2	47.8	52.2	- 4.4	1
P3	47.7	52.3	- 4.6	1
P4	49.3	50.7	- 1.4	1
P5	49.1	50.9	- 1.8	1
Fiabilidad	48.9	51.1	- 2.2	1

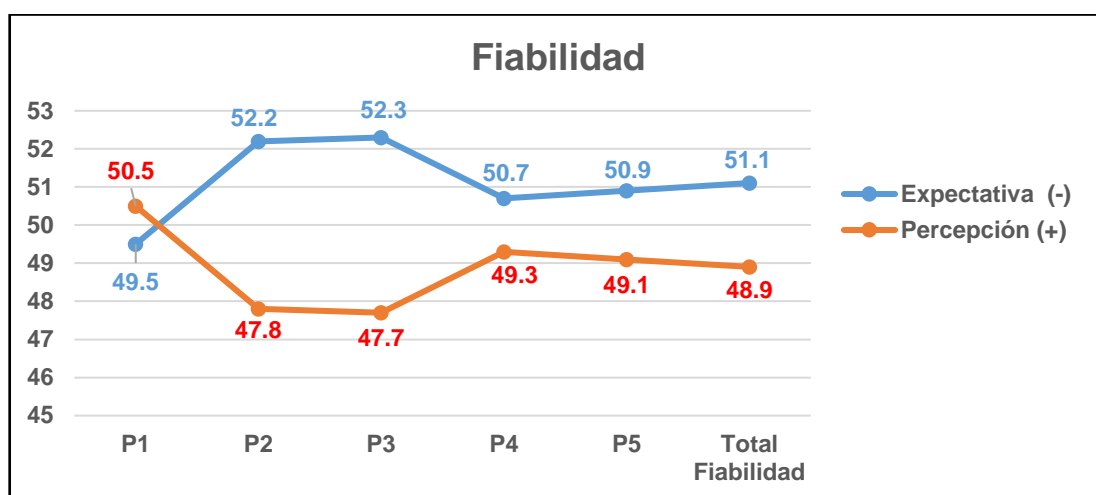


Figura 2: Calidad del servicio respecto a la fiabilidad

Interpretación: De la tabla 13 y figura 2, se observan los resultados referidos a la fiabilidad, en el ítem P1 la brecha entre las percepciones y las expectativas es positivo, se observó además que para los ítems P2, P3, P4, y P5 las brechas entre las expectativas y las percepciones son negativas, lo que indica que el nivel de fiabilidad según los usuario es de bajo nivel, siendo el ítem P3 (Su atención se realizo respetando la programación y orden de llegada?) el que presentó un menor nivel de calidad (-4.6), es decir que los usuarios consideran que los servicios prestados no son confiables pues no se respeta el orden de llegada.

Descripción de la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta

Tabla 14

Calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta de la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa

Preguntas	Percepción	Expectativa	Calidad	Calificación
P6	51.9	48.1	3.8	3
P7	47.4	52.6	- 5.2	1
P8	50.9	49.1	1.8	3
P9	48.0	52.0	- 4.0	1
Capacidad de respuesta	49.5	50.5	- 1.0	1

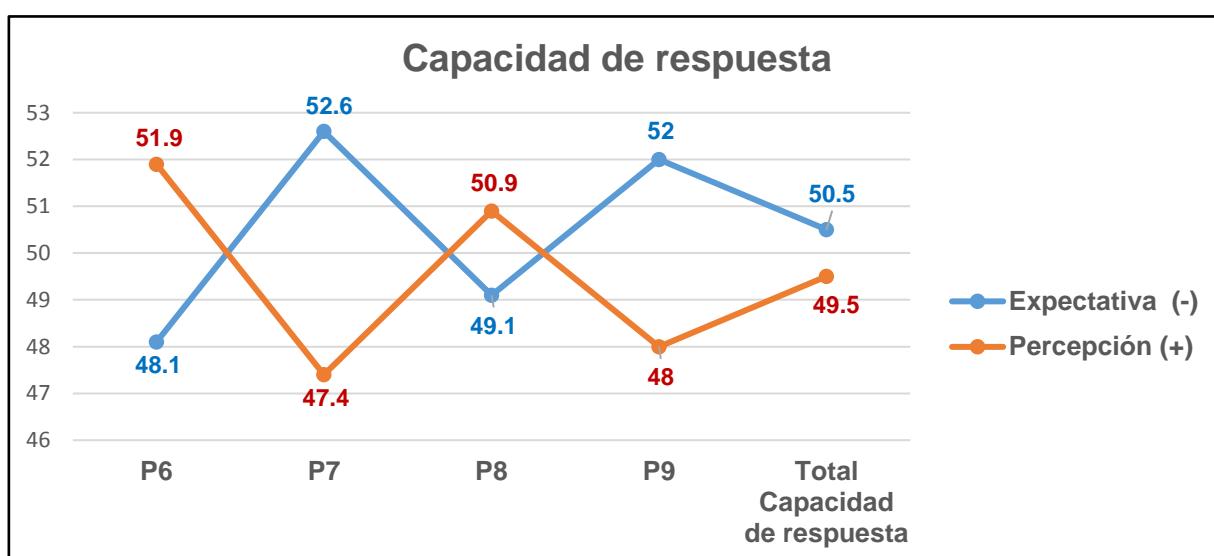


Figura 3: Calidad de servicio respecto a la capacidad de respuesta

De la tabla 14 y figura 3, se observa que la capacidad de respuesta, que es la dimensión o variable que muestra la disposición y voluntad para ayudar y proporcionar un servicio rápido, en este estudio muestra una insatisfacción del 50.5% de la población, siendo los puntos las brechas positivas las referentes a los ítems P6 y P8.

Descripción de la calidad del servicio respecto a la seguridad

Tabla 15

Calidad del servicio respecto a la seguridad de la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa

Preguntas	Percepción	Expectativa	Calidad	Calificación
P10	47.9	52.1	-4.2	1
P11	48.3	51.7	-3.4	1
P12	47.1	52.9	-5.8	1
P13	48.8	51.2	-2.4	1
Seguridad	48.0	52.0	-4.0	1

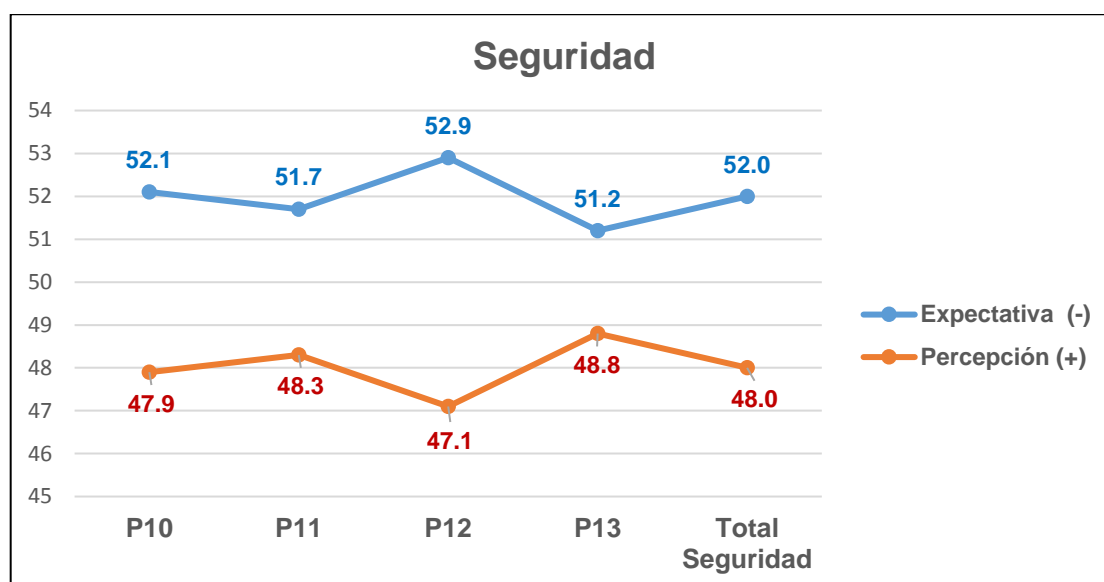


Figura 4: Calidad del servicio respecto a la seguridad

De la tabla 15 y figura 4, se observan que la seguridad, se evidencia la existencia de una brecha negativa en todas los ítems, lo que indica que el nivel de seguridad de los servicios prestados son bajos, pues los ciudadanos lo consideran poco confiables y que los trabajadores no cuentan con los conocimientos necesarios para atender sus consultas siendo el ítem P12 (-5.8) el de menor calidad.

Descripción de la calidad del servicio respecto a la empatía

Tabla 16

Calidad del servicio respecto a la empatía de la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa

Preguntas	Percepción	Expectativa	Calidad	Calificación
P14	45.3	54.7	-9.4	1
P15	49.7	50.3	-0.6	1
P16	47.0	53.0	-6.0	1
P17	46.4	53.6	-7.2	1
P18	50.1	49.9	0.2	3
Empatía	47.7	52.3	-4.6	1

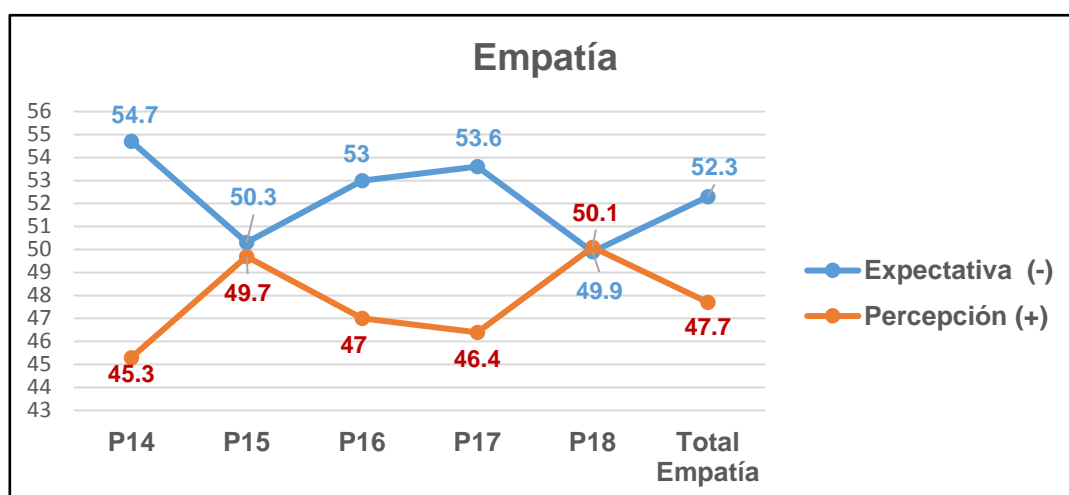


Figura 5: Calidad del servicio respecto a la empatía

En la tabla 16 y figura 5 se muestran los resultados referidos a la empatía en donde el ítem P18 es positivo (0.2) siendo todos los demás ítems negativos, lo que indica que los ciudadanos presentan bajos niveles de empatía, pues no se sienten atendidos con voluntad, consideración o interés, al respecto el ítem referidos al P14 fue el de menor calidad (-9.4).

Descripción de la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta

Tabla 17

Calidad del servicio en cuanto a los elementos tangibles de la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa

Preguntas	Percepción	Expectativa	Calidad	Calificación
P19	48.5	51.5	-3.0	1
P20	50.6	49.4	1.2	3
P21	49.1	50.9	-1.8	1
P22	49.7	50.3	-0,6	1
Elementos tangibles	49.5	50.5	-1.0	1

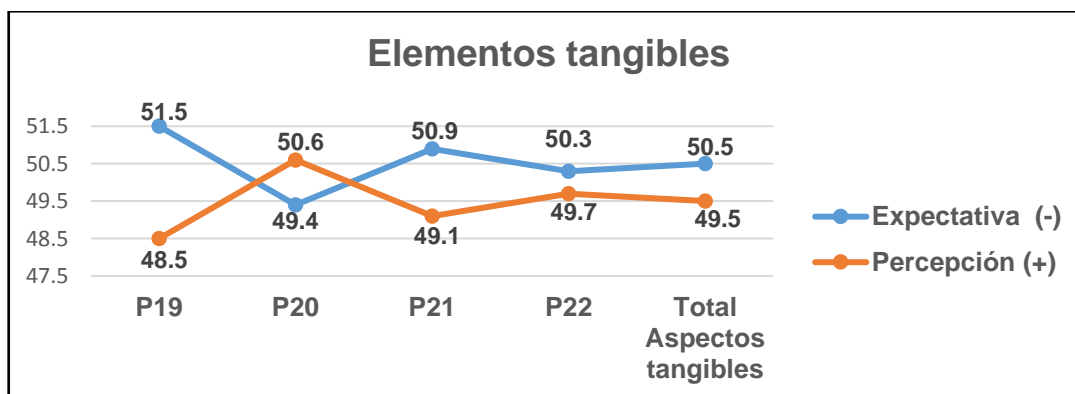


Figura 6: Calidad del servicio en cuanto a los elementos tangibles

En la tabla 17 y figura 6 se muestran los resultados referidos a los elementos tangibles en donde el ítem P20 es positivo (1.2) siendo todos los demás ítems negativos, lo que indica que los ciudadanos presentan bajos niveles en los elementos tangibles, pues consideran que las instalaciones físicas no son atractivas y que no evidencian orden y limpieza adecuada, al respecto el ítem referidos a la P19 fue el de menor calidad (-3.0).

IV. Discusión

4.1 Discusión

El Ministerio de Salud, así como las otras organizaciones proveedoras de atención de salud del país, vienen desarrollando ventajosas iniciativas predestinadas a optimizar la calidad de la atención de salud desde hace varios años, habiendo sido reconocido en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una inquietud en la gestión del sector, razón por la cual en el 2011 se validó a la encuesta SERVQUAL como Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud.

El presente trabajo de investigación realizado en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, no fue contrastado con los resultados de otros similares en vista que no hubo ningún estudio realizado en dicha Micro Red, que midan la satisfacción de los usuarios externos; esto hace que el trabajo y los resultados que en él se reportan, sirvan de base y precedente como referencia para las futuras investigaciones para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos de la Micro Red de Salud de Edificadores Misti, Arequipa.

Como resultado se encontró que hay un nivel de expectativa del 51.3% frente al 48.7 % de percepción, lo que hace que la calidad de servicio tenga -2.6% grados de insatisfacción, en comparación con lo obtenido por Ramos (2015), en su investigación realizada en el Centro de Salud de Picsi en el cual utilizan la misma metodología y la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud obteniendo los siguientes resultados: 72.2% de usuarios satisfechos y 27.84% de usuarios insatisfechos.

Comparando las dimensiones de la calidad de servicio del presente estudio, con otros estudios que utilizaron la misma metodología y tipo de población se encuentra que en nuestro estudio la dimensión empatía presentó mayores niveles de insatisfacción (-4.6%), seguida de la seguridad (-4.0%), a diferencia de otros estudios que arrojan niveles de satisfacción, la posible causa en nuestros resultados es que la dimensión empatía evalúa el trato del personal en las consultas y la atención del donde siempre hay quejas en relación a la mala atención y la falta de interés del médico. Para Del Salto (2012) en su investigación en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía señala que la satisfacción en la

atención es del 92.1% y que hay una atención de calidad del 10.5%. Para Podesta (2012) en su investigación realizada en el hospital de ESSALUD de Vitarte el 25% de los pacientes encuestados presentaron un nivel de malo en cuanto a la calidad de la atención hospitalaria.

La dimensión capacidad de respuesta (-1.0%) y elementos tangibles (-1.0%) a comparación de otros estudios resultaron ser las dimensiones con menor nivel de insatisfacción, seguida de la fiabilidad (-2.2%). En García Gálvez (2016) en su investigación a los establecimientos de salud de MINSA y ESSALUD, la dimensión seguridad fue la que más nivel de satisfacción alcanzó en ESSALUD 74.3%, mientras que en el MINSA la dimensión empatía alcanzó un nivel de satisfacción del 51.9%.

La pregunta con el más alto nivel de insatisfacción (-9.4%) fue ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?, en comparación con lo investigado por Borré (2013) a una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla donde señala que la atención percibida por los pacientes es “peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “como me lo esperaba” en un 17% y “mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%.

Estos resultados señalan que los usuarios externos manifiestan estar insatisfechos con la atención recibida, manifestando que las personas encargadas de impulsar una política de calidad de atención óptima están fallando, ya que las variables que tienen mayor grado de insatisfacción están referidas a las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía.

V. Conclusiones

5.1 Conclusiones

Teniendo en consideración los resultados del estudio realizado, se muestran las siguientes conclusiones:

Primera: La calidad de servicio resultante (-2.6%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Segunda: La calidad de servicio resultante (-2.2%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Tercera: La calidad de servicio resultante (-1.0%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Cuarta: La calidad de servicio resultante (-2.2%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Quinta: La calidad de servicio resultante (-4.6%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Sexta: La calidad de servicio resultante (-1.0%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

VI. Recomendaciones

6.1. Recomendaciones

- Primera: Nombrar dos personas encargadas de verificar los reclamos de los usuarios atendidos, para incrementar la percepción de la calidad de atención en la Micro Red de Salud de Edificadores Misti de Arequipa
- Segunda: Implementar un sistema de tickets para controlar el orden de llegada de los usuarios, a fin de fomentar el orden y la disciplina.
- Tercera: Redistribuir en el área de caja, farmacia y admisión las tareas, con la finalidad de contar con mayor número de trabajadores en horas de congestión; asimismo controlar que las funciones se cumplan.
- Cuarta: Incrementar con un trabajador adicional en el área de admisión; asimismo instruir al personal mediante talleres de atención al paciente, con el fin de corregir el deficiente servicio de atención al paciente.
- Quinta: Aumentar con dos personas el personal de limpieza a fin de mejorar la apariencia sanitaria del usuario.
- Sexta: Que el personal de limpieza inicie su labores antes del inicio de la atención a los usuarios.
- Séptima: Implementar un servicio de vigilancia en la puerta de acceso al establecimiento de salud.

VII. Referencias bibliográficas

7.1. Referencias Bibliográficas

- Avalos, M. (2010). *La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Horizonte Sanitario.* 9(1), 17.
- Babakus, E. y Mangold, G. (1992). *Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation.* Health Serv Research 1992; 26:767-86.
- Borré Y. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla*, [Tesis de Maestría] Universidad Nacional de Colombia, Simón Bolívar Bogotá Colombia.
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña.*
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica.* Perú: San Marcos Eco, Humberto (2001). *Como se hace una tesis, técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura.* Barcelona: Gedisa.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica.* Sexta reimpresión Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Chandia, Y. (2006). *Introducción a la Calidad en Salud.* Recuperado el 10 de diciembre del 2015 de <http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>.
- Chura, F. (2011). *Evaluación de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. C.S. La Esperanza.* [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Donabedian A. (1988). *The quality of care: How can it be assessed?* JAMA. 1988; 260:1743-1748.
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica.* Instituto Nacional de Salud Pública. Serie perspectivas en Salud Publica. México, 1990 p. 12.

- Donabedian, A. (1996). *Calidad de la atención en salud*. Vol. 3 No. 1 y 2 México D.F.
- Duque, E.J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*. 2005; 25(15): 64-80.
- Del Salto, E. (2012). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Universidad central del Ecuador.
- García, R. y Gálvez, N. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–EsSalud, Chongoyape - Perú*. 2016.
- Gómez, J. (2012). *Evaluación de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario externo*. C.S. Tarata. [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- González, A. (2010). *Estrategias de Administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas*. Tamaulipas-México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Hi, M. (2015). *Percepción de la Calidad del Servicio de los pacientes externos del servicio de Urología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2015*. [Tesis de Maestría]. Universidad Particular San Martín de Porres, Lima – Perú.
- Huber, D. (1999). *Mejora en la Calidad y control de riesgos, en: Liderazgo y Administración en Enfermería*. 1 Ed. McGraw-Hill Interamericana. 1999. P. 468.
- Kotler, P. (1996). *Dirección de mercadotecnia*. 8va. Edición. México. Editorial Prentice Hall.
- Labrador, H. (2006). *La satisfacción del cliente. Módulo Gerencia de Servicio al Cliente del CIDEA*. Recuperado el 11 de diciembre del 2015, en: http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf.

- Parra, J. (2003). *Guía de Muestreo*. Maracaybo 2003.
- Podesta, L. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD Vitarte*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, Centro de Salud de Picsi, 2015*. Universidad San Martín de Porres, Lima Perú.
- Mira, J., Aranaz, J., Lorenzo, S., Rodríguez, J. y Moyano, S. (2001). *Evolución de la Calidad Percibida en dos hospitales públicos*. *Revista Psicotherma*, 2001; 13(4): 581 – 585.
- Ministerio de Salud (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. R.M. No 527-2011/MINSA.
- Otero J., Otero y Otero J. ¿Qué es calidad de salud?. Perú. Gerencia Salud/Calidad de Salud. htm.
- Palmer, H. (1989). *Evaluación de la Asistencia ambulatoria, Práctica y Principios*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. Barcelona: Editorial S.G.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid. 1ra. Edición. Editorial Díaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. SERVQUAL, A. (1988). *Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64, Spring, pp.12-40.
- Hernández, Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. 5ta. Edición. Interamericana Editores S.A. de C.V. México.

- Redhead R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú 2015.
- Sánchez, H. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión. 4ta Edición.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de Seguridad Social del Municipio de Guadalupe, N. L., México*. [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey – México 2012.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (Sexta Edición.). México: Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Noriega Editores LIMUSA. Cuarta Edición. México.
- Tari J. (2003). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. Alicante: Editorial Publicaciones Universidad de Alicante; 2003. P. 24.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Editorial; Díaz de Santos S.A.1994. p. 58-59.
- Zelaya, R. (2006). *Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa*. Recuperado el 12/12/2015 de: <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/comcon/9.pdf>.

VIII. Anexos

Anexo A

Artículo Científico

1. TÍTULO

Calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, durante el año 2017

2. AUTOR

Ana María Urquiza Ayma

aurquiza318@gmail.com

3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017” tiene como objetivo general determinar la calidad de servicio en la Micro Red de salud Edificadores Misti de Arequipa, durante el año 2017, en relación a la percepción y expectativas del usuario.

La investigación fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 126 usuarios. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, debidamente validado a través de juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de confiabilidad Alfa de Crombach. Los datos obtenidos fueron procesados a través del programa Microsoft Excel 2010 y para el análisis estadístico de los datos se empleó el Programa basado en el software EPI INFO.

Como resultado se encontró que en la calidad de servicio hay un nivel de expectativa del 51.3% frente al nivel de percepción de 48.7%, notándose claramente un nivel de insatisfacción; en la dimensión fiabilidad se encontró un nivel de expectativa de 51.1% y en la percepción un nivel de 48.9%; en la dimensión capacidad de respuesta se encontró un nivel de expectativa de

50.5% y en la percepción un nivel de 49.5%; en la dimensión seguridad se encontró un nivel de expectativa de 51.1% y de percepción un nivel de 48.9%; en la dimensión empatía se encontró un nivel de expectativa de 52.3% y de percepción un nivel de 47.7%; en la dimensión elementos tangibles se encontró un nivel de expectativa de 50.5% y de percepción un nivel de 49.5%, observándose que en todas las dimensiones la brecha es negativa. Por tanto, como un servicio global la brecha también fue negativa, es decir todo el servicio prestado es insatisfactorio.

Palabras Clave: Calidad de Atención, Expectativa, Percepción.

4. ABSTRACT

The present research work entitled "Quality of service in the Micro Network of Health Misti Editors of Arequipa, year 2017" has as a general objective to determine the quality of service in the Micro Health Network Edifying Misti of Arequipa, during the year 2017, in relation to the perception and expectations of the user.

The methodology used was of a basic research type with a quantitative approach; of non-experimental design, it is also cross-sectional. The population and sample consisted of 126 users. The technique used to collect information was the modified SERVQUAL survey for health facilities and the data collection instrument was the questionnaire, duly validated through expert judgment and determined its reliability through the Crombach Alpha reliability statistic. The data obtained were processed through the Microsoft Excel 2010 program and for the statistical analysis of the data, the EPI INFO Program software was used.

As a result, it was found that in the quality of service there is an expectation level of 51.3% compared to the perception level of 48.7%, clearly noticing a level of dissatisfaction; in the reliability dimension, an expectation level of 51.1% was found and in perception a level of 48.9%; in the response capacity dimension, an expectation level of 50.5% was found and in perception a level of 49.5%; in the security dimension, an expectation level of 51.1% was found and a level of 48.9% was perceived; in the empathy dimension, an expectation level of 52.3%

was found and a level of 47.7% was perceived; In the dimension of tangible aspects, a level of expectation of 50.5% was found and perception of a level of 49.5%, observing that in all dimensions the gap is negative. Therefore, as a global service, the gap was also negative, meaning that all the service provided is unsatisfactory..

5. KEYWORDS

Key Words: Quality of Care, Expectation, Perception.

6. INTRODUCCIÓN

En las entidades públicas y privadas se descuida mucho que los clientes queden satisfechos.

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad; ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el cliente, muestran que ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas de los usuarios sino también sobrepasarlas, es decir, ir más allá de lo que se considera un estándar mínimo o básico de calidad.

La Micro Red de Salud Edificadores Misti, que funciona hace más de 36 años, que posee la categoría 1-4 con camas e internamiento, conformada por cinco establecimientos de salud (Edificadores Misti, Miraflores, Porvenir, Tomasa Tito Condemayta y Mateo Pumacahua), que funcionan a cargo de la Red de Salud Arequipa – Caylloma, del Gobierno Regional de Salud de Arequipa, desde el 1981, tiempo durante el que se han ido creando los demás establecimientos que lo conforman, trabajando con la comunidad en el área de salud. Es necesario saber la preocupación transmitida por el personal directivo en cuanto a la falta de recursos económicos, logísticos y humanos en la Micro Red de Salud de Edificadores Misti, lo cual afecta de manera considerable en los servicios que brinda dicho centro de salud, lo cual se reflejara en el presente

trabajo de investigación acerca de la calidad de servicio que se brinda a los usuarios del lugar.

En este sentido, los resultados de este estudio serán de importante aplicación para analizar el trabajo de los equipos comunitarios de salud familiar, a partir de la percepción de la población, sirviendo además para reorientar o plantear mejoras en función de los pacientes los cuales son atendidos por los equipos de salud y a quienes va dirigido este modelo.

En cuanto a la satisfacción de la población es un componente importante en la calidad de la atención, y también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que recibe”, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial en la implementación de la Atención Primaria de Salud Integral, y hasta el momento no se ha dado mayor importancia a la opinión de la población con respecto al trabajo que se está realizando en el área de la salud y específicamente a la atención que el personal de salud brinda en su área de cobertura.

Por lo anteriormente expuesto, es importante evaluar la satisfacción de la población ante el trabajo realizado en el área de salud, ya que la participación de la comunidad es una de las estrategias del nuevo modelo de salud, y conocer la opinión de los usuarios sobre el trabajo realizado el mismo que será útil para implementar mejoras, para lograr una verdadera participación activa y efectiva de la población y alcanzar mayor impacto en la reforma de salud que se implementa en el país.

7. METODOLOGÍA

La Investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, dado que la información se ha obtenido sin manipular las variables de estudio, además es de corte transversal, en la metodología se empleó la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud, siendo procesado los datos obtenidos a través del programa Microsoft Excel 2010 y para el análisis estadístico de los datos se empleó el software SPSS V.22.

8. RESULTADOS

Como resultado se encontró que hay un nivel de insatisfacción del 51.32% frente a un grado de satisfacción del 48.70. De la descripción de la Expectativa de la variable calidad de servicio se presenta valores de 53.17% para nivel alto, 42.86% para el nivel medio y un 3.97% para el nivel bajo, mientras que en la descripción de la percepción de la variable calidad de servicio se presenta valores de 28.57% para el nivel alto, 65.87% para el nivel medio y 5.56% para el nivel bajo, observándose que hay un nivel de insatisfacción de aproximadamente del 50% con respecto al nivel alto.

9. DISCUSIÓN

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada, siendo reconocido en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector, razón por la cual en el 2011 se validó a la encuesta SERVQUAL como Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

El presente trabajo de investigación realizado en la Micro Red de Edificadores Misti, no ha sido contrastado con los resultados de otros similares en vista que no hubo ningún estudio realizado en dicha Micro Red, que midan la satisfacción de los usuarios externos; esto hace que el trabajo y los resultados que en él se reportan sirvan de base y precedente como referencia para las futuras investigaciones para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos de la Micro Red.

Como resultado se encontró que hay un nivel de insatisfacción del 51.32% frente a un grado de satisfacción del 48.70. De la descripción de la Expectativa de la variable calidad de servicio se presenta valores de 53.17% para nivel alto, 42.86% para el nivel medio y un 3.97% para el nivel bajo, mientras que en la descripción de la percepción de la variable calidad de servicio se presenta valores de 28.57% para el nivel alto, 65.87% para el nivel medio y 5.56% para

el nivel bajo, observándose que hay un nivel de insatisfacción de aproximadamente del 50% con respecto al nivel alto.

La pregunta con más alta insatisfacción fue la N° 14 con un 54.68%, ¿El personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?. Cuando evaluamos la diferencia entre las percepciones y las expectativas, observamos que en forma ligera predomina el nivel de satisfacción para las preguntas 1, 6, 8, 18 y 20.

Estos resultados señalan que los usuarios externos manifiestan estar insatisfechos con la atención recibida, manifestando que las personas encargadas de impulsar una política de calidad de atención óptima están fallando, ya que las variables que tienen mayor grado de insatisfacción están referidas a las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

10. CONCLUSIONES

Teniendo en consideración los resultados del estudio realizado, se presentan las siguientes conclusiones:

Primera: La calidad de servicio resultante (-2.6%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Segunda: La calidad de servicio resultante (-2.2%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Tercera: La calidad de servicio resultante (-1.0%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Cuarta: La calidad de servicio resultante (-2.2%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Quinta: La calidad de servicio resultante (-4.6%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

Sexta: La calidad de servicio resultante (-1.0%) en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa es insatisfecha.

11. REFERENCIAS

12. RECONOCIMIENTOS

Anexo B

Matriz de consistencia

Calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti - Arequipa, año 2017

Autora: Ana María Urquiza Ayma

Problema general	Objetivo general	Variable				
¿Cuál es la calidad de servicio en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?	Determinar la calidad de servicio en la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.	Variable: Calidad de servicio				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Rangos y valores
¿Cuál es la calidad de servicio de los elementos tangibles en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?	Determinar la calidad de servicio de los elementos tangibles en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.	Fiabilidad	Cumplimiento de la promesa de servicio	1 al 5	Extremadamente muy insatisfecho (1,2)	Malo (22 – 51)
			Prestación sin errores			
¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?	Determinar el nivel de fiabilidad en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.	Capacidad de respuesta o responsabilidad	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	6 al 9	Muy insatisfecho (3)	Regular (51– 81)
			Proporcionar un servicio rápido			
¿Cuál es la calidad de servicio de la capacidad de respuesta en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?	Determinar la calidad de servicio de la capacidad de respuesta en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.	Seguridad	Profesionalidad	10 al 13	Muy satisfecho (5)	Bueno (81 - 110)
			Cortesía			
			Credibilidad			
			Seguridad física			
¿Cuál es la calidad de servicio de la seguridad en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?	Determinar la calidad de servicio de la seguridad en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.	Empatía	Accesibilidad	14 al 18	Extremadamente muy satisfecho (6,7)	
			Comunicación			
			Comprensión del cliente			
¿Cuál es la calidad de servicio de la empatía en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017?	Determinar la calidad de servicio de los elementos tangibles en la Micro Red de Salud Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.	Elementos tangibles	La parte visible del servicio	19 al 22		

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO
<p>TIPO.</p> <p>Tipo Básica con enfoque cuantitativo</p> <p>DISEÑO.</p> <p>El presente estudio se clasifica dentro del Diseño descriptivo, de investigación No Experimental.</p> <p>El esquema del presente diseño es el siguiente</p> <p style="text-align: center;">M → O</p> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O = Calidad de Servicio</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Usuarios atendidos en la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>El tamaño muestral intencional quedó establecido en 126 usuarios que acudieron a los servicios de salud que brinda la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.</p> <p>La muestra es no probabilística</p>	<p>VARIABLE: Calidad de Servicio</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario de la variable calidad de servicio para la expectativa y calidad de servicio para la percepción.</p> <p>Año: 2017</p> <p>Objetivo: Determinar la calidad de servicio en la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.</p> <p>Población: Usuarios atendidos en la Micro Red Edificadores Misti de Arequipa, año 2017.</p> <p>Número de ítem: 22</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Tiempo de administración:</p> <p>Cuestionario de calidad de servicio para la expectativa =10 minutos</p> <p>Cuestionario de calidad de servicio para la percepción = 10 minutos</p> <p>Normas de aplicación: El Usuario marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado.</p> <p>Escala: de Likert</p> <p>Técnica: Encuesta</p>	

Anexo C

Instrumento de recolección de datos de la expectativa de la calidad de servicio

EXPECTATIVAS								
<p>En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que espera recibir en consulta externa de medicina interna. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.</p>								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
04	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
07	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida							
08	Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.							
09	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.							
10	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad. Respeto y paciencia							
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.							
17	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.							
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

Instrumento de recolección de datos de la perspectiva de la calidad de servicio

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO , la atención en el servicio de consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?							
07	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?							
08	¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?							
09	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad. Respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo D

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Calidad de Servicio - Expectativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	✓		✓		✓		
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.	✓		✓		✓		
7	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida.	✓		✓		✓		
8	Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.	✓		✓		✓		
9	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.	✓		✓		✓		
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	✓		✓		✓		
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad. Respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
16	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.	✓		✓		✓		
17	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	✓		✓		✓		
18	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y	✓		✓		✓		

	orientar a los pacientes y acompañantes.						
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓	
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓	

Observaciones: ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Miluska Vega Guevara

DNI: 28284526

Especialidad del validador: Investigación Científica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Agosto del 2017



Milagros Miluska Vega Guevara
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Calidad de Servicio - Percepción

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?	✓		✓		✓		
9	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?	✓		✓		✓		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad. Respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
16	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
17	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?	✓		✓		✓		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y	✓		✓		✓		

	materiales necesarios para su atención?						
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓	

Observaciones: ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rolando Vega Guerra DNI: 28284526

Especialidad del validador: Inv. Cuantitativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Agosto del 2017



Firma del ~~Experto~~ Informante
CATEDRÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Calidad de Servicio - Expectativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	✓		✓		✓		
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.	✓		✓		✓		
7	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		
8	Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.	✓		✓		✓		
9	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.	✓		✓		✓		
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	✓		✓		✓		
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad. Respeto y paciencia	✓		✓		✓		
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
16	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.	✓		✓		✓		
17	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	✓		✓		✓		
18	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓		
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y							

	materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓	
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓	

Observaciones: ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Pear Del Castillo Talledo

DNI: 09231978

Especialidad del validador: Investigación Científica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de JULIO del 2017



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: La Calidad de Servicio - Percepción

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?	✓		✓		✓		
9	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?	✓		✓		✓		
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad. Respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
16	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
17	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?	✓		✓		✓		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		

22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones: ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Cesar Del Castillo Talledo

DNI: 09241978

Especialidad del validador: Investigación Científica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de JULIO del 2017



Firma del Experto Informante

Anexo E

Base de datos

Calidad de servicio según los pacientes atendidos en la Micro Red de Salud Edificadores Misti, Miraflores, Arequipa, 2017

IND.	EXPECTATIVA																						PERCEPCIÓN																															
	FIABILIDAD					CAPACIDAD					SEGURIDAD					EMPATÍA							ASPECTOS TANGIBLE					FIABILIDAD					CAPACIDAD					SEGURIDAD					EMPATÍA							PECTOS TANGIBLE				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22										
1	6	6	7	5	6	5	7	5	5	6	5	7	6	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	6	5	6	6	7	6	5	6	6	6	5	5	5	7	6	7	5	5	6	7	7										
2	6	7	6	7	7	6	5	5	5	7	5	7	7	6	7	7	5	6	6	6	2	5	6	5	5	5	7	6	5	7	4	5	5	5	6	6	1	6	7	1	5	3	5	4										
3	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	6	5	5	7	7	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6										
4	6	6	5	5	5	2	5	4	6	6	6	6	5	7	7	5	6	2	6	3	5	2	5	6	6	5	5	5	3	5	2	5	6	3	5	5	5	5	5	6	5	3	5	5										
5	3	6	6	4	6	5	3	6	4	5	3	4	6	6	4	7	6	5	5	4	5	6	6	7	7	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5									
6	4	6	7	5	6	5	7	3	2	6	5	7	6	3	6	3	5	7	3	3	6	5	5	6	3	6	6	4	6	3	6	5	3	3	5	3	7	6	5	5	3	6	5	7										
7	5	1	5	3	6	4	6	5	7	3	6	4	6	6	5	6	4	6	6	4	6	3	5	3	5	3	5	5	4	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5										
8	5	7	2	6	6	3	7	3	7	4	7	3	6	5	4	3	7	5	6	3	2	5	7	2	2	5	6	7	2	5	6	6	4	3	7	5	7	4	3	6	6	3	7	3										
9	6	4	7	5	6	3	4	3	5	6	3	7	4	6	4	5	3	7	7	3	6	5	5	6	3	6	5	7	4	5	6	4	6	3	5	5	7	4	5	5	3	6	5	4										
10	6	7	4	7	7	6	5	3	5	7	5	7	7	6	7	5	3	4	6	4	6	5	6	5	3	5	4	4	5	3	6	5	3	5	6	6	5	4	7	5	5	3	5	6										
11	6	3	6	6	7	5	6	3	4	6	4	3	5	6	5	4	6	7	5	3	5	4	4	6	3	5	7	5	5	4	6	5	3	4	6	5	4	3	6	6	5	4	6	6										
12	7	5	7	3	5	5	7	3	6	6	4	6	6	7	6	7	4	6	6	4	6	6	6	5	4	6	7	7	5	5	7	7	5	7	5	5	3	5	5	7	7	5	7	5										
13	2	7	5	3	6	6	3	5	7	3	5	4	5	5	3	5	7	5	6	3	7	5	6	5	3	7	5	5	3	6	5	7	4	3	5	5	4	4	6	5	4	6	5	6										
14	3	6	5	6	7	6	3	4	5	6	4	5	4	5	3	6	4	5	6	3	4	6	7	3	5	6	7	6	4	5	5	6	2	5	6	5	2	5	4	5	5	3	6	5										
15	5	6	4	6	5	7	7	7	5	5	5	6	7	5	5	6	6	7	5	5	6	6	5	6	7	4	5	6	6	4	5	4	3	5	5	5	4	6	5	6	6	4	4	5										
16	5	7	6	4	6	5	3	3	4	6	7	3	4	5	4	3	7	5	6	5	4	5	7	6	3	5	6	7	4	5	6	6	4	5	4	5	4	4	5	6	4	3	5	5										
17	6	4	7	5	6	5	7	3	5	4	5	3	4	6	4	3	5	6	6	5	4	5	5	6	5	4	6	7	4	5	6	6	4	3	5	5	3	4	6	5	5	6	5	4										
18	6	7	6	5	7	6	3	5	5	7	5	7	7	6	7	5	5	4	6	6	4	5	6	5	3	5	6	4	3	7	4	5	3	5	6	6	5	4	7	5	5	3	5	6										
19	6	5	4	6	7	5	6	5	4	6	3	4	5	6	5	3	6	4	5	3	5	4	6	6	3	5	7	7	5	4	6	5	3	4	6	5	6	3	4	6	5	4	6	4										
20	5	1	5	4	5	4	5	3	5	6	5	3	5	5	6	5	3	6	6	5	4	5	5	5	4	6	5	6	3	5	6	6	3	5	5	6	4	3	5	6	5	6	4	4										
21	7	5	7	5	6	7	5	3	7	7	6	5	6	7	5	7	7	5	5	4	7	6	5	3	6	4	6	5	3	6	5	5	5	7	6	4	5	3	5	6	5	5	4	6										
22	6	5	4	6	7	5	6	3	6	6	6	4	5	6	5	4	6	3	5	3	5	4	6	4	3	5	5	4	5	4	6	5	3	6	6	5	6	5	4	6	5	6	4	6										
23	7	5	7	5	1	5	3	5	6	6	4	3	6	3	6	5	6	4	6	4	3	6	6	5	6	4	7	5	7	5	7	7	5	7	5	5	3	5	5	7	5	7	7	3										
24	5	1	6	6	2	5	3	6	4	5	3	6	5	6	4	6	5	6	5	3	6	6	6	4	6	4	7	6	6	3	3	5	5	6	4	5	5	6	3	6	6	5	5	6	4									
25	5	7	1	5	4	6	5	3	7	7	5	4	5	5	3	5	7	5	7	3	4	5	6	3	5	7	5	5	3	6	5	4	4	5	5	5	4	5	6	5	7	6	5	4										
26	5	4	1	6	7	6	7	3	6	6	5	3	6	7	6	5	6	3	3	5	4	6	4	7	5	5	6	6	4	5	5	2	6	5	4	5	6	3	5	2	6	3	6	5										
27	3	6	2	6	5	4	3	7	5	5	3	6	7	5	5	4	6	7	5	3	6	3	5	6	5	7	5	6	4	6	5	4	2	5	5	5	2	6	5	6	6	2	4	5										
28	7	5	7	5	4	7	5	3	7	7	6	7	4	7	5	7	7	5	5	6	7	4	5	5	4	6	6	5	3	6	5	5	7	5	6	4	5	3	5	6	5	3	4	6										
29	5	6	5	2	7	6	5	3	6	6	3	5	6	4	6	3	6	5	3	5	6	6	6	7	3	5	6	6	6	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	6	5	4	5										
30	7	3	7	5	5	5	7	3	6	6	4	6	6	7	6	5	6	6	6	4	6	6	6	5	4	6	7	7	5	5	7	7	5	7	5	5	3	5	5	7	7	5	7	5										
31	1	5	2	5	1	1	3	5	2	3	2	5	1	5	2	3	4	1	4	3	2	2	1	2	5	3	4	5	2	3	1	2	5	2	2	2	5	2	5	4	2	2	1	4										
32	5	7	1	5	6	6	3	5	7	7	3	6	5	5	3	5	7	5	7	3	4	5	6	5	3	7	5	5	4	4	5	7	4	6	5	5	4	5	6	5	4	4	5	5										
33	5	7	7	5	5	3	7	5	6	6	4	6	6	7	6	5	6	6	6	4	6	6	6	5	4	6	7	7	5	5	7	7	5	7	5	5	3	5	7	7	5	7	5											
34	5	5	4	6	6	5	3	6	6	5	3	6	5	6	4	6	5	6	5	3	4	6	6	4	6	6	6	6	3	4	5	5	4	4	5	5	6	3	6	6	5	5	4	6										
35	5	7	5	4	6	6	5	3	7	3	5	4	5	5	3	5	3	5	7	5	5	5	6	5	3	7	5	5	4	5	6	4	3	5	5	6	3	4	5	6	4	5	6	4										
36	5	3	5	5	6	6	4	6	5	4	5	6	3	6	6	4	6	5	5	3	5	5	5	6	6	4	6	6	5	3	5	5	6	4	6	4	5	4	5	5	5	3	6	6										
37	6	2	7	5	6	5	7	3	5	3	5	7	4	6	2	5	5	4	7	5	4	5	5	6	5	4	3	3	4	5	4	6	4	4	5	5	7	4	7	5	5	6	5	7										
38	6	7	6	5	7	6	5	3	5	7	5	7	7	6	7	5	5	6	6	4	6	5	6	5	3	5	7	6	5	7	4	5	3	5	6	4	5	4	6	5	5	3	5	6										
39	7	5	7	7	6	7	5	3	7	7	4	7	6	7	5	7	7	3	5	4	7	6	5	5	6	2	6	5	3	6	5	5	5	7	6	6	3	5	4	6	5	3	6	6										
40	6	5	4	6	7	5	4	5	6	3	4	6	5	6	5	4	6	4	5	3	5	6	6	3	5	7	7	5	4	6	5	3	6	6	5	5	6	3	4	6	5	2	6	3										
41	6	6	5	5	5	4	5	4	6	6	3																																											

48	5	7	6	6	5	7	5	7	6	7	5	6	5	6	5	7	6	5	5	6	7	6	5	6	6	5	7	5	7	6	5	6	6	5	7	5	6	6	5	7	5	6				
49	6	7	6	7	7	6	5	5	5	7	6	7	7	6	7	7	5	6	6	6	5	6	5	5	7	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	7	5	5	5	5	6					
50	5	5	5	6	5	4	5	4	5	6	5	4	5	5	6	5	4	6	6	5	3	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6						
51	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	6	5	5	7	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6						
52	7	7	7	5	5	7	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	7	7	7	5	5	5	5	5	7	7	7	5					
53	4	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	3	6	5	4	2	5	6	3	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6		
54	4	7	5	5	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	5	5	7	5	7	5	7	5	6	5	5	7	5	5	6	5	5	6	5	6	5	7	6	5	6	5	7	6	5	6		
55	5	7	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	7	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5		
56	4	2	5	1	4	3	2	4	1	2	4	1	5	4	1	5	1	4	1	5	4	1	4	1	2	4	3	4	1	4	2	3	1	2	4	1	5	4	2	4	2	5	4	1		
57	5	6	5	6	7	6	7	6	5	6	6	5	7	5	5	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	6	7	6	6	4	5	6	2	5	6	5	4	4	6	5	5	3	4	4		
58	5	6	6	6	5	7	7	7	5	5	5	6	7	5	5	6	6	7	5	5	6	6	5	6	5	4	5	6	4	6	5	4	4	5	5	5	4	6	5	6	6	4	4	5		
59	5	7	6	6	6	5	7	5	7	6	7	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	7	6	5	5	6	7	6	5	6	6	5	7	5	7	6	5	6	6	5	7	5			
60	6	6	7	5	6	5	7	5	5	6	5	7	6	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	6	5	6	6	7	6	5	6	6	6	5	5	7	6	7	5	5	6	7	7			
61	6	7	6	7	7	6	5	5	5	7	7	7	7	6	7	7	5	6	6	6	6	5	6	5	5	3	6	5	3	6	5	3	6	5	6	6	5	3	7	5	5	3	5	6		
62	7	7	7	6	7	5	5	7	7	6	5	6	7	5	7	5	6	6	7	6	5	5	6	3	6	5	5	3	6	5	5	3	5	5	3	7	6	6	3	5	3	6	5	5	6	
63	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	6	3	5	7	3	5	6	3	5	5	6	3	5	6	5	3	6	5	6	3	6		
64	5	5	5	6	5	4	5	4	5	6	5	2	5	5	6	5	3	6	6	5	4	5	5	5	6	6	5	1	5	5	2	6	3	5	5	6	6	5	5	4	5	6	3	6		
65	7	7	7	6	7	5	5	7	7	6	7	6	7	7	7	7	5	6	7	6	5	5	4	6	3	6	5	3	6	5	5	3	7	6	6	3	5	5	6	5	5	3	6			
66	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	6	5	5	7	7	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6		
67	7	7	7	5	5	5	7	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	7	7	7	5	5	5	5	5	7	7	7	5	7	7	5	
68	5	5	4	6	6	5	3	4	6	5	3	6	5	6	4	6	5	6	5	5	4	6	6	6	3	6	6	5	3	5	5	3	6	3	5	6	5	3	6	5	3	6	6			
69	5	7	5	5	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	5	5	7	5	7	5	7	5	6	5	5	7	5	5	5	6	5	7	6	7	5	5	6	5	6	5	7	6	5	6		
70	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	6	5	5	7	7	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6		
71	7	7	7	5	5	7	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	5	7	5	6	7	5	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	5	7	7	5	
72	4	5	4	5	6	2	5	3	6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4		
73	5	5	5	5	6	6	5	3	5	5	6	3	6	6	5	3	5	6	5	3	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	4	6	4	5	5	4	6	5		
74	5	5	5	5	6	6	6	6	5	7	7	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	4	6	4	6	4	5	5	6	4	6	6	4	5	4	5	5	4	6	6	6			
75	5	7	6	6	6	5	7	5	7	6	7	5	6	5	6	5	7	5	6	5	6	5	7	6	5	5	6	7	6	5	6	6	6	5	7	5	7	6	5	6	6	5	7	5		
76	6	7	6	7	7	6	5	5	5	7	7	7	6	7	5	6	6	6	6	6	5	2	5	4	5	4	6	5	4	2	5	5	5	6	6	5	6	4	5	5	5	5	6			
77	5	5	5	6	5	4	5	2	5	6	5	3	5	5	6	4	3	6	6	5	6	5	3	5	6	3	5	6	5	3	6	6	5	3	5	6	6	3	5	6	5	6	3	6		
78	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	2	5	5	2	7	5	2	6	5	2	6	6	5	6	2	6	6	5	6	6	6		
79	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	6	7	5	5	7	7	6	7	7	7	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	2	7	2	5	7	2	5	2	5	2	6			
80	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	7	6	7	5	5	5	6	6	7	7	6	5	6	6	5	5	2	5	2	6	6	2	5	2	6	2	5	2	6	2	5
81	5	7	6	6	6	5	7	5	7	6	7	5	6	5	6	5	7	5	6	5	6	5	7	6	5	5	6	7	6	5	6	6	6	5	7	5	7	6	5	6	6	5	7	5		
82	4	3	2	1	4	1	4	2	3	2	4	1	5	4	5	2	4	4	3	1	4	2	4	1	2	4	5	1	3	4	2	2	1	2	4	1	5	4	1	4	1	5	4	5		
83	5	7	6	6	6	5	7	5	7	6	7	5	6	5	6	5	7	5	6	5	6	5	7	6	5	5	6	7	6	5	6	6	6	5	7	5	7	6	5	6	6	5	7	5		
84	6	6	7	5	6	5	7	5	5	6	5	7	6	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	6	5	6	6	7	4	5	6	6	2	3	5	5	4	6	3	5	5	4	3	4		
85	5	5	5	6	5	4	5	5	5	6	5	1	5	5	6	5	3	6	4	5	6	5	5	5	6	4	5	3	5	5	6	3	5	3	5	6	3	5	5	6	5	6	6	6		
86	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	6	5	5	4	4	3	4	6	5	5	4	6	4	6	5	4	6	5	4	6	4		
87	5	5	6	2	6	5	5	3	6	5	2	6	5	3	6	2	5	6	5	5	6	4	6	6	6	4	6	4	5	5	5	5	3	4	5	5	6	5	4	6	5	5	4	6		
88	5	7	5	5	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	5	5	7	5	7	5	7	5	6	5	5	3	5	5	5	6	5	3	6	3	5	5	6	5	6	5	3	6	5	6		
89	5	6	5	6	7	6	7	6	5	6	6	5	7	5	5	6	6	5	6	5	6	6	7	5	2	6	7	6	6	2	5	6	4	2	6	5	4	2	6	5	5	2	6	5		
90	5	5	5	6	5	4	5	5	5	6	5	4	5	5	6	3	5	4	6	5	6	6	5	5	6	6	5	3	5	3	6	6	5	3	5	3	6	3	5	6	5	6	6	6		
91	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	4	5	3	7	4	5	4	6	5	4	6	5	6	5	4	6	5	3	6	4			
92	4	2	3	1	4	2	4	1	5	3	4	1	2	4	2	3	4	1	3	2	1	4	4	1	5	2	1	4	2	4	1	3	5	2	1	5	3	4	5	2	3	1	4	2		
93	5																																													

100	4	5	4	5	6	4	5	5	6	5	4	5	5	5	2	5	5	5	1	5	4	5	2	4	5	1	4	2	5	1	3	3	1	4	2	1	5	4	2	4	4	1	2	4		
101	5	5	6	3	6	5	3	6	6	5	3	6	5	6	3	6	5	6	5	5	3	6	6	3	6	4	6	6	5	3	5	5	6	3	5	2	6	5	4	6	5	5	6	6		
102	5	7	5	5	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	5	5	7	5	7	5	7	5	6	5	5	7	5	5	2	6	5	7	6	3	5	5	2	5	3	5	7	6	2	6		
103	7	7	7	5	5	5	7	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	7	7	7	5	5	5	5	7	7	7	5			
104	4	5	2	5	6	4	5	5	6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	2	1	1	5	3	2	2	1	4	5	4	3	2	3	4	4	1	2	4		
105	5	7	5	5	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	5	5	7	5	7	5	7	5	6	5	5	7	5	5	5	6	5	7	6	2	5	5	3	5	2	5	1	6	2	6		
106	5	5	5	5	6	6	5	3	5	5	6	3	6	6	5	3	5	6	5	4	5	6	5	5	6	4	5	5	4	5	4	5	6	4	5	5	6	4	5	5	4	6	6			
107	7	7	7	7	6	7	5	5	7	7	6	7	6	7	7	7	7	5	5	6	7	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	7	4	6	6	5	5	2	5	6	5	2	6	1	
108	6	5	4	6	7	5	4	5	6	6	2	4	5	6	5	6	4	6	3	5	3	5	6	6	3	5	7	4	5	4	6	4	3	4	6	5	6	5	3	6	5	6	6	3		
109	5	7	4	6	7	6	7	5	6	7	5	7	6	6	6	4	6	6	7	5	7	4	6	4	6	6	3	6	5	3	5	5	6	4	6	5	6	4	5	4	6	5	4	4		
110	5	7	4	6	5	5	6	3	6	5	6	4	3	6	5	3	4	6	5	3	4	6	6	5	3	6	5	5	6	3	6	6	5	4	6	5	5	4	5	6	5	3	6	5		
111	3	5	4	6	7	5	3	5	4	3	4	6	5	6	5	6	4	7	5	4	5	6	6	6	5	5	7	4	5	6	3	3	5	4	6	3	6	5	6	4	5	6	3	6		
112	7	5	7	5	5	5	7	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	7	7	7	5	5	5	5	7	7	5	7	5
113	5	5	6	4	6	5	5	4	6	5	3	6	5	6	3	6	5	6	3	5	6	4	6	6	6	6	6	4	5	3	5	4	6	3	5	5	3	5	3	6	5	5	5	6	6	
114	5	2	3	5	4	6	5	3	7	7	5	6	5	5	3	5	7	5	7	5	3	5	6	5	5	7	5	5	3	6	5	3	6	4	5	3	6	5	3	5	7	4	5	6		
115	5	6	5	1	7	6	7	1	6	6	5	3	6	7	4	5	6	5	3	5	4	6	4	7	5	5	6	4	6	5	5	2	6	5	4	5	6	3	5	4	6	5	4	5		
116	5	7	5	5	6	6	5	5	7	7	5	6	5	5	5	5	7	5	7	5	7	5	6	5	5	7	5	5	5	6	5	4	6	5	5	2	3	5	4	5	4	6	3	6		
117	5	6	6	6	6	5	5	6	6	2	3	5	4	6	4	3	6	5	5	4	5	3	6	7	7	6	5	6	6	5	6	5	2	5	3	2	6	4	3	5	5	6	2	5		
118	5	3	6	4	6	3	4	5	7	6	3	5	6	5	6	3	7	5	6	3	6	5	5	6	3	5	6	5	4	5	6	6	4	5	4	5	5	5	4	5	6	4	5	7	3	
119	6	6	7	5	6	5	7	5	5	6	5	7	6	6	6	3	5	7	7	5	6	5	5	4	5	6	6	7	6	5	6	6	6	5	5	5	7	6	7	5	5	6	7	7		
120	6	5	6	6	3	5	4	5	3	6	4	6	5	6	6	3	4	6	7	5	4	5	6	6	6	5	7	7	5	3	6	5	3	6	6	3	6	5	2	6	3	6	2	6		
121	5	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	6		
122	5	7	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	7	6	5	6	4	6	5	5	6	6	4	5	5	3	5	5	6	3	4	6	5	4	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5		
123	7	7	5	7	6	7	5	5	7	7	4	7	6	7	5	5	7	3	5	6	7	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	3	4	4	6	4	5	5	4	5	5	4	6		
124	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	6	5	5	7	7	5	6	6	2	5	6	3	5	2	5	3	6	5	3	6	3		
125	7	5	7	3	5	7	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	5	5	3	5	5	7	7	5	7	5		
126	5	3	6	6	6	3	5	2	6	5	3	6	5	6	4	6	5	6	5	5	4	6	6	6	4	6	6	4	5	3	5	5	4	6	5	5	6	4	6	6	4	5	3	6		

Anexo F
Confiabilidad
ALFA DE CROMBACH

Corral (2009) presenta la siguiente escala de interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento:

Interpretación confiabilidad	
Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

CUESTIONARIO 1

EXPECTATIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	22

En función de los resultados obtenidos para expectativa, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual ,908 se puede asumir que el instrumento presenta muy alta confiabilidad y procede su aplicación.

Estadísticas de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	111,73	235,223	,555	,904
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	111,54	229,738	,508	,905
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	111,67	231,421	,498	,905
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	111,81	231,419	,540	,904
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	111,33	240,656	,362	,907
Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.	112,06	229,477	,602	,902
Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida	111,72	231,306	,518	,904
Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.	112,52	236,475	,419	,907
Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.	111,43	235,975	,489	,905
Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.	111,46	227,274	,668	,901

Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	112,07	232,451	,534	,904
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	111,77	223,571	,644	,901
Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	111,63	236,332	,566	,904
Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad. Respeto y paciencia	111,39	240,752	,470	,905
Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.	112,02	228,512	,614	,902
Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.	111,83	231,132	,558	,903
Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	111,56	235,513	,465	,905
Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.	111,62	236,110	,428	,906
Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	111,72	235,354	,461	,906

Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	112,42	233,590	,601	,903
Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	111,80	228,896	,622	,902
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	111,90	234,749	,587	,903

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación	
		estándar	N de elementos
117,10	254,599	15,956	22

CUESTIONARIO 2

PERCEPCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	22

En función de los resultados obtenidos para la variable Satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual ,883 se puede asumir que el instrumento presenta muy alta confiabilidad y procede su aplicación.

Estadísticas del total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	105,60	206,803	,622	,875
¿El médico le atendió en el horario programado?	105,98	208,048	,489	,878
¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	106,14	215,355	,278	,884
¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?	105,94	210,428	,430	,879
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	105,53	204,187	,569	,875
¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?	105,63	204,074	,532	,876
¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?	106,24	207,367	,522	,877
¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?	106,35	216,645	,262	,884
¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?	105,86	198,811	,717	,871
¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?	105,90	205,309	,569	,876

¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	106,39	202,480	,516	,877
¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	106,34	203,827	,519	,877
¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	105,87	210,710	,495	,878
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad. Respeto y paciencia?	106,35	211,061	,442	,879
¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?	106,06	218,380	,172	,887
¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?	106,42	210,646	,452	,879
¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	106,28	211,690	,364	,881
¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	105,57	210,135	,540	,877
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	106,02	203,239	,627	,874

¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?	106,29	206,174	,461	,879
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	105,97	198,639	,585	,875
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	105,94	213,925	,343	,882

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
111,08	227,114	15,070	22